# 認可特定保険業者向けの総合的な監督指針

本　編

令和４年４月

金　融　庁

# 目次

## Ⅰ．基本的考え方

### Ⅰ－1　認可特定保険業者の検査・監督に関する基本的考え方

(1) 平成17年の保険業法（平成7年法律第105号）の改正（保険業法等の一部を改正する法律（平成17年法律第38号。以下、「改正法」という。））においては、保険契約者、被保険者、保険金受取人その他の関係者（以下、「保険契約者等」という。）の保護を図る観点から、特定の者を相手方として保険の引受けを行う事業についても、原則として保険業法の規制を適用する等の措置を講じるとともに、改正法の施行の際現に当該事業（特定保険業）を行っていた公益法人等については、経過措置として、一定の条件のもと特定保険業を継続して行うことを認めることとした。

他方、上記の保険業法改正前から特定保険業を行ってきた団体の中には、改正後の保険業法の規制に適合することが直ちには容易でない者も存在している。また、公益法人については、公益法人制度改革により、平成25年11月までに新法人に移行することとなっており、新法人への移行後は、そのままの形態では、特定保険業を継続することができない状況にある。

このような状況を踏まえ、改正法の附則を改正（「保険業法等の一部を改正する法律の一部を改正する法律」（平成22年法律第51号。以下、「平成22年改正法」という。））することにより、改正法の公布の際現に特定保険業を行っていた者（以下、「旧特定保険業者」という。）のうち、一定の要件に該当する者については、当分の間、行政庁の認可を受けて、特定保険業を行うことを可能とするとともに、保険契約者等の保護の観点から、行政庁の認可を受けて特定保険業を行う認可特定保険業者に対する必要な規制を整備することとしたものである。

本監督指針では、業務の適切性及び財務の健全性を確保するため、認可特定保険業者に対して監督を行っていく際の着眼点等を記載することとした。

(2) 認可特定保険業者の検査・監督の目的は、認可特定保険業者が行う特定保険業の公共性にかんがみ、認可特定保険業者の業務の健全かつ適切な運営及び保険募集の公正を確保することにより、保険契約者等の保護を図り、もって国民生活の安定及び国民経済の健全な発展に資することにある（保険業法第１条参照）。

(3) 金融庁としては、発足当初より、明確なルールに基づく透明かつ公正な行政を確立することを基本としている。

このため、監督をはじめ検査・監視を含む各分野において、行政の効率性・実効性の向上を図り、更なるルールの明確化や行政手続き面での整備等を行うこととしている。

また、認可特定保険業者の経営の透明性を高め、市場規律により経営の自己規正を

促し、保険契約者等の自己責任原則の確立を図るため、認可特定保険業者のディスクロージャーの充実を継続的に推進することも重要である。

(4) 行政の透明性や公正性は、今後も行政運営の基本であることから、金融庁及び財務局（福岡財務支局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）としては、認可特定保険業者の規模や業務特性に応じて「保険会社向けの総合的な監督指針（以下、「総合指針」という。）Ⅰ－1－1 保険検査・監督に関する基本的考え方」に準じた取扱いをすることにより、各業者の規模・特性や財務の健全性・コンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性等に応じて、実態把握や対話等によるオン・オフ一体のモニタリングを継続的に行い、必要に応じて監督上の措置を発動すること等により重大な問題の発生を事前に予防し、併せて、対話等を通じ認可特定保険業者によるより良い実務に向けた様々な取組みを促していく。

（参考）「金融検査・監督の考え方と進め方（検査・監督基本方針）」（平成 30 年 6 月 29 日）

(5) 認可特定保険業者の検査・監督に携わる職員は、(1)から(4)の基本的考え方を踏まえつつ、業務遂行に当たって、以下の事項を行動規範とし、行政の信認の確保に努めることとする。

① 国民からの負託と職務倫理の保持

自らの業務が国民から負託された職責に基づくものであって、その遂行に当たっては、Ⅰ－1(2)における認可特定保険業者の検査・監督の目的を最優先の課題として行う必要があることを意識するとともに、職務に係る倫理の保持に努め、金融行政に対する国民の信頼を確保することを目指す。

② 綱紀・品位、秘密の保持

金融行政の遂行に当たり、綱紀・品位及び秘密の保持を徹底し、穏健冷静な態度で臨む。

③ 大局的かつ中長期的な視点

金融サービスを利用する国民や企業の目線に立って、局所的・短期的な問題設定・解決のみに甘んじるのではなく、根本原因を把握し、大局的かつ中長期的な視点から、早め早めに問題解決に取り組む。

④ 公正性・公平性

法令等に基づく適正な手続きに則り、各業者の状況を踏まえて、公正・公平に業務を遂行し、認可特定保険業者間で、法令等に基づく合理的な理由なく、異なる取扱いを行わない。

⑤ 認可特定保険業者の自主的努力の尊重

認可特定保険業者の検査・監督の目的を達成するためには、認可特定保険業者

による自主的な取組みと創意工夫が不可欠であることを自覚し、私企業である認可特定保険業者の業務の運営についての自主的な努力を尊重するよう配慮する。

⑥　自己研鑽

諸外国を含む保険に関する諸規制や認可特定保険業者の動向等のほか、金融という経済インフラを取り巻く幅広い社会・経済事象について、基本的知見を養う。また、対話等を行う自らの業務遂行に当たっては、各業者固有の実情に係る深い知見はもとより、経営分析、ガバナンス、リスク管理等の課題に応じた高い専門性に基づいた分析等が必要であり、これらの能力の習得に向けた自己研鑽に日々努める。

⑦　適切かつ密接な組織内外の関係者との連携

実効性の高い検査・監督を実現するためには、自らの所管に限らない広い視野が重要であり、金融庁及び財務局内外の様々な主体と適切かつ密接に連携する。

## Ⅰ－2　監督指針策定の趣旨

(1) 平成22年改正法は、改正法の公布の際現に特定保険業を行っていた者のうち、一定の要件に該当する者については、行政庁の認可を受けて、特定保険業を行うことを可能とするものである。

認可特定保険業者が行うことができる特定保険業は、保険会社等が行う保険業とは異なり、原則として改正法の公布の際現に行っていたものと同一のものでなければならないとしており、また、認可特定保険業者が特定保険業を行うことができる期間は、当分の間としている。

このような点を踏まえ、平成22年改正法において、認可特定保険業者の業務の健全かつ適切な運営及び保険募集の公正を確保するための規制が定められ、本監督指針においては、日常の監督事務を通じて認可特定保険業者の経営状況や内部管理の状況等を把握することを目的とし、認可特定保険業者の監督行政はどのような視点に立って行うべきか、各種規制の基本的考え方、監督上の着眼点と留意すべき事項、具体的な監督手法について体系的に整備した。

(2) これまで金融行政は、ルールに基づく事後チェック型行政を徹底してきており、保険契約者の自己選択と保険契約者等保護を根底に置いた保険会社等の自助努力を促進する行政を進めてきた。

金融庁においては、環境変化や新たな課題の発生に機動的・予防的に対応していく観点から、財務の健全性やコンプライアンス等に係る重大な問題発生の蓋然性等の将来を見据えた分析に基づく早め早めの対応を行うため、検査・監督のあり方について様々な見直しを行っている。

平成30年６月に、金融行政の基本的な考え方や検査・監督の進め方、当局の態勢整備について整理し「金融検査・監督の考え方と進め方（検査・監督基本指針）」を策定し、ここにおいて、保険会社のチェックリストによる形式的確認を改め、創意工夫を

進めやすくする観点から、検査マニュアルは廃止することとしている。
　また、同年７月には、保険会社等の継続的なモニタリング等を効果的・効率的に行うための組織再編を行い、これまで立入検査を検査局、各種ヒアリング等を監督局が担当していた組織体制を変更し、オン・オフのモニタリングの一体化を進めている。
　こうした見直しの一環として、令和元年 12 月に、保険検査マニュアルの廃止と併せて、本監督指針についても、上記の見直しを踏まえた必要な改正等を行っている。具体的には、実態把握や対話等を通じたオン・オフ一体のモニタリングのあり方や監督指針の位置付け等を改めて整理、過度に細かく特定の方法が記載されている規定について修正等を行った。

⑶ 「総合指針」は基本的に保険会社を対象とするものであるが、認可特定保険業者の規模や業務特性に応じて、適宜同監督指針を参照し、これに準じることとする。
　本監督指針に記載がない項目であっても、認可特定保険業者は保険会社と同様、法が適用されることから、「総合指針」の項目を参照しつつ対応することが求められる。
　本監督指針は、取扱保険商品や会社の規模等が区々である認可特定保険業者に対して検査・監督上の評価項目の全てを一律に求めているものではなく、特に体制面の着眼点において総合指針を準用している場合、事業者の事情に併せて、小規模な事業者である場合は、必ずしも独立した部署の設立を求めるものではないよう実情に応じて判断することとする。
　したがって、本監督指針の適用にあたっては、各評価項目の字義通りの対応が行われていない場合であっても、認可特定保険業者としての対応が業務の適切性及び財務の健全性等の確保の観点から問題のない限り、不適切とするものではないことに留意し、機械的・画一的な運用に陥らないように配慮する必要がある。
　一方、評価項目に係る機能が形式的に具備されていたとしても、認可特定保険業者の業務の適切性又は財務の健全性等の確保の観点からは必ずしも十分とは言えない場合もあることに留意する必要がある。

## Ⅰ－3　認可特定保険業者向け監督指針の位置付け

⑴ 本監督指針は、認可特定保険業者の検査・監督を担う職員向けの手引書として、検査・監督に関する基本的考え方、事務処理上の留意点、具体的な監督手法、監督上の評価項目等を体系的に整理したものである。

⑵ 金融庁は、検査・監督に関する方針として、本監督指針のほかに、分野別の「考え方と進め方」や各種原則（プリンシプル）、年度単位の方針、業界団体等への要請等の様々な文書を示しているが、検査・監督を行うに当たっては、各文書の趣旨・目的を踏まえた用い方をするとともに、認可特定保険業者に対し当該趣旨を丁寧に説明することとする。

(3) 財務局は、本監督指針に基づき管轄認可特定保険業者の検査・監督事務を実施するものとし、金融庁にあっても同様の取扱いとする。その際、本監督指針が、認可特定保険業者の自主的な努力を尊重しつつ、その業務の健全かつ適切な運営を確保することを目的とするものであることにかんがみ、本監督指針の運用に当たっては、各業者の個別の状況等を十分踏まえ、機械的・画一的な取扱いとならないよう配慮するものとする。

## Ⅱ．認可特定保険業者の監督にあたっての評価項目

### Ⅱ－1　経営管理

#### Ⅱ－1－1　意義

認可特定保険業者の経営の健全性の維持及びその一層の向上を図るためには、経営に対する規律付けが有効に機能し、適切な経営管理（ガバナンス）が行われることが重要である。

#### Ⅱ－1－2　主な着眼点

経営管理が有効に機能するためには、代表理事、理事、監事及びすべての職階における職員が自らの役割を理解しそのプロセスに十分関与することが必要となるが、その中でも代表理事、理事・理事会、監事及び内部監査部門が果たす責務が重大であることから、経営管理のモニタリングにあたっては、例えば、以下のような着眼点に基づき、その機能が適切に発揮されているかどうかを検証することとする。

(1) 代表理事

① 代表理事は、法令等遵守を経営上の重要課題の一つとして位置付け、率先して法令等遵守態勢の構築に取り組んでいるか。

② 代表理事は、リスク管理部門を軽視することが事業に重大な影響を与えることを十分認識し、リスク管理部門を重視しているか。

③ 代表理事は、内部監査の重要性を認識し、内部監査の目的を適切に設定するとともに、内部監査部門の機能が十分発揮できる態勢を構築（内部監査部門の独立性の確保を含む。）し、定期的にその機能状況を確認しているか。また、内部監査の結果等については適切な措置を講じているか。

④ 代表理事は、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことが、認可特定保険業者に対する公共の信頼を維持し、認可特定保険業者の業務の適切性及び健全性の確保のため不可欠であることを十分認識し、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成 19 年 6 月 19 日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ。以下、Ⅱ－1－2 及びⅡ－3－7 において「政府指針」という。）の内

容を踏まえて理事会で決定された基本方針を明確に示し、組織内外に宣言しているか。

(2) 理事及び理事会

① 理事は、業務執行にあたる代表理事等の独断専行を牽制・抑止し、理事会における業務執行の意思決定及び理事の業務執行の監督に積極的に参加しているか。

② 理事会は、認可特定保険業者が目指すべき全体像等に基づいた業務執行方針を明確に定め、それを組織全体に周知しているか。また、その達成度合いを定期的に検証し必要に応じ見直しを行っているか。

③ 理事及び理事会は、法令等遵守に関し、誠実かつ率先垂範して取組み、組織全体における内部管理態勢の確立のため適切に機能を発揮しているか。また、政府指針を踏まえた基本方針を決定し、それを実現するための体制を整備するとともに、定期的にその有効性を検証する等、法令等遵守・リスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けているか。

④ 理事会は、リスク管理部門を軽視することが事業に重大な影響を与えることを十分認識し、リスク管理部門を重視しているか。特に担当理事はリスクの所在及びリスクの種類を理解した上で、各種リスクの測定・モニタリング・管理等の手法について深い認識と理解を有しているか。

⑤ 理事は、適時・適切な保険金等（保険金、年金、給付金、満期返戻金、失効返戻金、解約返戻金等支払いに関する全てのものを含む。以下同じ。）の支払いが健全かつ適切な業務運営の確保に重大な影響を与えることを十分認識しているか。

⑥ 理事会は、事業目標を踏まえたリスク管理の方針を明確に定め、組織内に周知しているか。また、リスク管理の方針は、定期的又は必要に応じ随時見直しているか。

更に、定期的にリスクの状況の報告を受け、必要な意思決定を行う等、把握したリスク情報を業務の執行及び管理体制の整備等に活用しているか。

⑦ 理事会は、保険金等の支払いに係る適切な業務運営が行われるよう、経営資源の配分を適切に行っているか。また、保険金等の支払管理が適切に行われているかどうか確認しているか。

⑧ 理事会は、あらゆる職階における職員に対し経営管理の重要性を強調・明示する風土を組織内に醸成するとともに、適切かつ有効な経営管理を検証し、その構築を図っているか。

⑨ 理事会は、内部監査の重要性を認識し、内部監査の目的を適切に設定するとともに、内部監査部門の機能が十分発揮できる態勢を構築（内部監査部門の独立性の確保を含む。）し、定期的にその機能状況を確認しているか。また、被監査部門等におけるリスク管理の状況等を踏まえた上で、監査方針、重点項目等の内部監査計画の基本事項を承認しているか。

更に、内部監査の結果等については適切な措置を講じているか。

⑩ 理事会において選任することを要する保険計理人については、当該保険計理人（選任しようとする者を含む。）が、認可特定保険業者等に関する命令（平成 23 年

内閣府・総務省・法務省・文部科学省・厚生労働省・農林水産省・経済産業省・国土交通省・環境省令第1号。以下、「命令」という。）第51条各号に該当する者であることを確認しているか。

⑪ 理事会において選任する保険計理人については、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する保険業法（以下、「法」という。）第121条に定める保険計理人の職務が適切に遂行されるよう、社団法人日本アクチュアリー会において実施する研修の履修を達成している等、正会員又は準会員としての資質の継続的維持・向上に努めているかを定期的に確認しているか。

⑫ 理事会は、各関連部門との連携等により、保険計理人に対し必要な情報を提供する等保険計理人がその職務を十分に果たすことができる態勢を構築し、定期的にその機能状況を確認しているか。

(3) 監事

① 監事は、監査制度の趣旨に則り、その独立性が確保されているか。

② 監事は、付与された広範な権限を適切に行使し、会計監査に加え業務監査を実施しているか。

③ 保険金等支払実務に関する体系的な監査手法を確立しているか。

(4) 内部監査部門

① 内部監査部門は、被監査部門に対して十分牽制機能が働くよう独立し、かつ、実効性ある内部監査が実施できる体制となっているか。

② 内部監査部門は、被監査部門におけるリスク管理状況等を把握した上、リスクの種類・程度に応じて、頻度・深度に配慮した効率的かつ実効性ある内部監査計画を立案するとともに、内部監査計画に基づき効率的・実効性ある内部監査を実施しているか。

③ 内部監査部門は、内部監査業務の実施要領等に基づき、すべての部門の業務に対する内部監査を実施しているか。

④ 内部監査部門は、内部監査で指摘した重要な事項について遅滞なく代表理事及び理事会に報告しているか。

⑤ 内部監査部門は、内部監査報告書で指摘された問題点に対する被監査部門等の改善への取組状況を適切に管理しているか。

（参考）

経営管理（ガバナンス）態勢に関する監督にあたっての着眼点については、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）が参考となる。

(5) 保険計理人（選任が義務付けられている場合に限る。）

認可特定保険業者の財務の健全性を確保し維持していくためには、理事会において選任された保険計理人が自らの役割を理解し、保険数理に関する事項について十分に関与することが必要となるが、その際の留意点は以下のとおり。

① 保険計理人は、職務遂行上必要な権限を理事会から付与されているか。また、制度の趣旨にかんがみ、保険計理人が事業推進部門、予算管理部門から独立していること等により相互牽制機能が確保されているか。

② 保険計理人は、保険料の算出方法等の保険数理に関する事項について、法令等に則り適切に関与しているか。また、そのために必要な情報について、関連する会議への出席等により各関連部門より報告を受けるとともに、必要に応じて意見を述べる等保険計理人としての職務を十分に果たしているか。

③ 保険計理人は、責任準備金が健全な保険数理に基づいて積立てられているかについて、法令等に則り適切に確認しているか。

④ 契約者配当が公正かつ衡平に行われているかについて、法令等に則り適切に確認しているか。

⑤ 保険計理人は、法令で定められた保険数理に係る事項に関して、保険契約者の衡平な取扱い及び財務の健全性等の観点から関与しているか。

⑥ 保険計理人は、法令等に則り将来収支分析を行っているか。特に新契約伸展率や事業費、財産運用状況等の将来推計に必要な前提について、過去の実績や妥当な将来見込みに基づいたものとなっているか。

⑦ 保険計理人は、理事会へ意見書を提出しているか。また、意見書に法令等に定められた事項を記載しているか。

⑧ 保険計理人は、命令第 46 条第 1 項第 2 号に掲げる金額が健全な保険数理に基づき積立てられているかについて、法令等に則り適切に確認しているか。

⑨ 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 121 条第 1 項第 1 号に掲げる事項の確認をする場合は、異常危険準備金が命令第 43 条に定めるところにより、適切に積立てられているかの確認を含むものとする。

(6) 保険計理関連業務の実施（保険計理人の選任が義務付けられていない場合）

① 保険料及び責任準備金の算定等の計理関連業務を実施するための体制がとられているか。

② 計理担当者を配置しているか。担当者は専門能力を有する者を配置しているか。

(7) 審査管理体制の充実強化

資産運用にあたって、自己責任原則に基づく責任体制を確立するための措置が講じられているか。リスク管理の向上を図るための措置が講じられているか。

Ⅱ－1－3　監督手法・対応

下記のヒアリング及び通常の監督事務等を通じて、経営管理態勢について検証することとする。

(1) オフサイト・モニタリング

継続的に財務会計情報及びリスク情報等について報告を求め、認可特定保険業者の

経営の健全性の状況を常時把握することとする。また、認可特定保険業者から徴求した各種の情報の蓄積及び分析を迅速かつ効率的に行うこととする。

⑵ 経営管理の状況等に関するヒアリング
　経営上の課題、事業目標及びその諸リスク、理事会、監事の機能発揮の状況等に関しヒアリングを行うこととする。

⑶ 内部監査に関するヒアリング等
　内部監査の機能発揮状況等を把握する観点から、必要に応じ、認可特定保険業者の内部監査部門に対し、内部監査の体制、内部監査の実施状況及び問題点の是正状況等についてヒアリングを実施することとする。
　また、特に必要があると認められる場合には、認可特定保険業者の監事に対してもヒアリングを実施することとする。

⑷ 通常の監督事務を通じた経営管理態勢の検証
　経営管理態勢については上記（1）から（3）のヒアリング等に加え、例えば、認可審査、検査結果通知のフォローアップ、不祥事件届、早期警戒制度等の通常の監督事務を通じても、経営管理態勢の有効性について検証することとする。

⑸ モニタリング結果の記録
　モニタリングの結果、事務年度途中において特筆すべき事項が生じた場合は、都度記録を更新することとする。

⑹ 監督上の対応
　経営管理の有効性等に疑義が生じた場合には、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条又は改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づき行政処分を行うものとする。

## Ⅱ－2　財務の健全性

### Ⅱ－2－1　責任準備金等の積立ての適切性

#### Ⅱ－2－1－1　意義

認可特定保険業者は、保険契約に基づく将来における債務の履行に備えるための責任準備金等を積立てなければならないことになっている。行政庁としては、自己責任原則の

下で行われる責任準備金等の積立てを補完する役割を果たすものとして、オフサイト・モニタリングや適切な経理処理等の指針を通じ、財務の健全性の確保のための自主的な取組みを促していく必要がある。

Ⅱ－2－1－2　積立方式

(1) 保険期間が長期にわたる保険契約（又は保険給付）に係る保険料積立金

① 保険期間が長期にわたる保険契約（又は保険給付）に係る保険料積立金については、例えば、将来法によって算出された責任準備金（＝将来における保険給付の給付現価－将来における純保険料の収入現価）等、平準純保険料式により計算した金額を積立てるものとなっているか。

この場合、貸借対照表の純資産額が負値になる等最低純資産額の基準を満たさない状況が生じたときには、最低純資産額の回復に向けた計画的な積増しを行うこととなっているか。

② 第一分野及び第三分野において、認可特定保険業者の業務又は財産の状況及び保険契約の特性に照らし特別な事情がある場合に、保険数理に基づき、合理的かつ妥当なものとして、いわゆるチルメル式責任準備金の積立てを行っている場合には、新契約費水準に照らしチルメル歩合が妥当なものとなっているか。

この場合には、平準純保険料式責任準備金の積立てに向け、計画的な積増しを行うこととなっているか。

(2) 保険料の払い込みが免除された保険契約の責任準備金

特定の疾病による所定の状態、所定の身体障害の状態、所定の要介護状態その他の保険料払込の免除事由に該当し、以後の保険料払込が免除されることとなった保険契約のうち、自動更新可能な保険契約に係る責任準備金については、最終の保険期間満了日まで全ての自動更新が行われるものとして計算した金額を積立てることとなっているか。

(3) 異常危険準備金の積立て

異常危険準備金における「保険リスク」に係る積立額及び積立限度額を、改正法附則第2条第3項第4号に掲げる書類において定めている場合には、それらがリスクに応じた適正なものとなっているか。

Ⅱ－2－1－3　経理処理

責任準備金等の積立てに関し、認可特定保険業者が適切な経理処理を行うにあたり留意すべき事項は次のとおりとする。

(1) 保険計理人を選任している認可特定保険業者の特定保険業に係る将来収支分析及び保険計理人意見書

① 将来収支分析

保険計理人が、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第121条第1項の規定に基づく下記の確認業務の中で、将来収支分析を行うに際して、平成12年6月23日金融監督庁・大蔵省告示第22号第2条に定める法第122条の2第1項の規定により指定された法人が作成し、金融庁長官が認定した基準（以下、「実務基準」という。）に準じた基本シナリオと異なるシナリオを使用した場合は、どのようなシナリオを用いたのか、またそれが合理的である根拠等を適切に開示していること。

ア．改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第121条第1項第1号に定める責任準備金の積立ての適切性の確認

イ．改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第121条第1項第3号に定める将来の収支を保険数理に基づき合理的に予測した結果に照らし、特定保険業の継続が困難であるかどうかの確認

② 保険計理人意見書

将来収支分析は、責任準備金が、将来にわたって不足が生じないよう健全な保険数理に基づいて適切に積立てられているかどうかを確認するものであり、認可特定保険業者の将来収支分析に係る意見書に関して保険計理人から説明を求める場合、並びに役員から同意見書に対する見解及び対応についての説明を求める場合の着眼点として、以下の点が考えられる。

ア．保険計理人が、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第121条第1項の規定に基づく確認業務において、実務基準等に則って適切に確認しているか。

イ．実務基準に準じた基本シナリオと異なるシナリオを使用する場合、認可特定保険業者の経営実態を踏まえた合理的なものとなっているか。

ウ．将来収支分析により、現在の責任準備金が将来の債務の履行に支障を来たすおそれがあると認められない水準であると判断されない場合であって、経営政策の変更により当該責任準備金不足相当額の一部又は全部を積立てなくてもよい旨意見書に記載されている場合、当該経営政策の変更が、直ちに行われるものであるかどうかの根拠（計画等）が示されているかどうか。この場合、翌年度以降の意見書において、当該経営政策の変更が実現されている旨示されているかどうか。

エ．将来収支分析により、現在の責任準備金が将来の債務の履行に支障を来たすおそれがあると認められない水準であると判断されない場合であって経営政策の変更によっても当該責任準備金不足額が解消できず、命令第43条第3項の規定に基づき追加して責任準備金を積立てる必要がある場合、認可特定保険業者の経営実態を踏まえた合理的な責任準備金の積立計画を策定し、改正法附則第2条第3項第4号に掲げる書類を変更することにより積立てる等適切な措置がとられているか。

(2) 再保険を付した認可特定保険業者の経営の健全性を損なうおそれがない外国保険業者

命令第44条第1項第4号に定める「認可特定保険業者の経営の健全性を損なうおそれがない者」とは、例えば、次に該当する場合の外国保険業者をいう。

① 保険契約を再保険に付した認可特定保険業者（以下、「出再業者」という。）の総資産に占める割合で、外国保険業者が当該出再業者から引き受けた一の再保険契約に係る一の保険事故により当該外国保険業者が出再業者に支払う再保険金の限度額の割合が 1%未満である場合の、当該外国保険業者（当該外国保険業者が、再保険金の支払いを停止するおそれがあること又は再保険金の支払いを停止したことが明らかな場合を除く。）

② 出再業者が再保険に付した部分に相当する責任準備金を積立てなかったことがある場合の当該再保険を引き受けた外国保険業者（当該外国保険業者が、再保険金の支払いを停止するおそれがあること又は再保険金の支払いを停止したことが明らかな場合を除く。）

## Ⅱ－2－2 早期警戒制度

### Ⅱ－2－2－1 意義

認可特定保険業者は、その事業運営の適正を確保し、保険契約者等の保護を図る観点から、内部留保の確保を図り、リスクに応じた十分な財務基盤を保有することが極めて重要である。財務内容の改善が必要とされる場合には、自己責任原則に基づき主体的に改善を図ることが求められている。

したがって、当局としても、それを補完する役割を果たすものとして、以下による行政上の予防的・総合的な措置（早期警戒制度）を講ずることにより、認可特定保険業者の早め早めの経営改善を促していくものとする。

なお、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条第 2 項及び改正法附則第 4 条第 10 項において、ソルベンシー・マージン比率を用いた「早期是正措置」に関する基準を規定しているところであるが、認可特定保険業者の行う特定保険業の事業特性を踏まえ、当面はその多様な業務の実態把握を優先することとしている。

### Ⅱ－2－2－2 監督手法・対応

(1) 収益性改善措置

収支目標やその見通しを基準として、収支の改善が必要と認められる認可特定保険業者に関しては、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。

(2) 安定性改善措置

有価証券の価格変動等による影響を基準として、市場リスク等の管理態勢について改善が必要と認められる認可特定保険業者に関しては、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求めることを通じて、着実な

改善を促すものとする。

(3) 資金繰り改善措置

契約動向や資産の保有状況等を基準として、流動性リスクの管理態勢について改善が必要と認められる認可特定保険業者に関しては、契約動向や資産の保有状況等について、頻度の高い報告を求めるとともに、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。

(4) 業務改善命令

以上の措置に関し、改善計画を確実に実行させる必要があると認められる場合には、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づき業務改善命令を発出するものとする。

## Ⅱ－2－3　区分勘定の設定

### Ⅱ－2－3－1　意義

認可特定保険業者においては、利益還元の公平性・透明性の確保、保険種類相互間の内部補助の遮断、事業運営の効率化等を図る観点から、一般勘定の中に保険商品の特性に応じた区分勘定を設定することができる。この場合、各認可特定保険業者において自己責任原則のもと、保険経理の透明性、保険契約者間の公平性確保等の観点から、適切な区分勘定が行われる必要があり、資産・負債・純資産の区分、損益の配賦等について、合理的で適切な配分方法が定められていることが重要である。

### Ⅱ－2－3－2　主な着眼点

各認可特定保険業者においては、合理的で適切な区分勘定を行うため、例えば、以下のような考えに基づく「区分勘定に関する管理方針」を策定しているか。また、区分勘定の状況が、理事会その他これに準ずる機関に対して報告されているか。

(1) 商品区分

商品区分においては、損益及び負債・純資産の管理を行うものとする。商品区分は、各認可特定保険業者における商品の特性や保有状況に照らして、損益を把握する単位として適切なものとなっている必要があり、保険の性質の相違等により理論的・合理的な区分とする必要がある。

商品区分には、必要に応じて一つ又は複数の商品区分と、業者全体で共有する資産・共通する経費等の管理機能を有する全体区分を設定する。

⑵ 資産区分

資産区分は、商品区分に対応した資産を管理・運用するためのものであり、その目的に沿った適切な区分を設定する。

商品区分、資産区分で構成される区分勘定としては、例えば、以下のようなものが考えられる。

| 商品区分 | 資産区分 |
|---|---|
| 個人年金保険商品区分 | 個人年金保険資産区分 |
| 個人保険商品区分 | 個人保険資産区分 |
| 全体区分 | 全体資産区分 |

⑶ 負債・純資産の配賦方法

① 商品区分への配賦

責任準備金、支払備金、再保険借等は各商品区分に直課する。直課できないものは、区分勘定に関する管理方針に基づいて配賦する。

② 全体区分への配賦

全体区分には、純資産の部、価格変動準備金その他各商品区分に配賦されない負債を配賦する。

⑷ 資産の配賦方法及び管理基準

① 運用資産の配賦方法

運用資産は、原則として、資産の購入時に、配賦する資産区分を決定する。

② 運用資産の管理

運用資産は、資産区分ごとに、資産分別管理方式、資産単位別持分管理方式等、資産の特性に応じた適切な方式により区分して管理する。

③ 運用資産以外の配賦方法

再保険貸等、各資産区分に直課できるものは直課し、直課できないものは、区分勘定に関する管理方針に基づいて配賦する。

④ 全体資産区分の資産

全体資産区分には、事業用不動産その他全体区分に配賦することが相応しい資産の全部又は一部を配賦するものとする。

⑸ 損益の配賦

① 保険関係損益

保険料等収入、保険金等支払金、責任準備金繰入額等は各商品区分に直課する。

② 運用資産関係損益

資産が帰属する資産区分に配賦し、更に対応する商品区分・全体区分に直課又は持分に応じて配賦する。なお、一つの資産区分で複数の商品区分を管理している場合

は、区分勘定に関する管理方針に基づいて配賦する。

Ⅱ－2－3－3　監督手法・対応

区分勘定の状況について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条に基づき行政処分を行うものとする。

Ⅱ－2－4　再保険に関するリスク管理

Ⅱ－2－4－1　保有・出再に関するリスク管理

認可特定保険業者が元受保険契約において引き受けるリスクの保有・出再については、以下の点に留意する必要がある。

(1) 保有するリスクの規模・集中度を出再を通じて適正に管理するため、理事会その他これに準ずる機関において、適確な出再政策が策定されているか。
（注)「その他これに準ずる機関」とは、理事会の下部に属し出再に関して管理を行う権限を有する機関を指す。

(2) 出再政策には、出再先の健全性、一再保険者への集中の管理に関する基準が含まれているか。

(3) 出再政策の遵守状況を確認する体制はとられているか。

(4) 再保険金の回収状況及び将来の回収可能性並びに出再保険の成績が確認されているか。

Ⅱ－2－4－2　再保険に係る方針の開示

命令第34条第1項第4号イに掲げるリスク管理の体制を開示するにあたっては、以下に掲げる事項についても分かりやすく開示しているか。

(1) 出再先会社名

(2) 再保険を付す際の方針

(3) 再保険カバーの入手方法

(4) 主要な集積リスクである地震災害リスク及び台風災害リスクについて、当該リスクが発生した場合に適用される再保険の種類、再保険スキーム上の上限額設定にあたっての考え方等具体的な再保険の内容

Ⅱ－2－4－3　監督手法・対応

再保険に関するリスク管理について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条又は改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づき行政処分を行うものとする。

Ⅱ－2－5　保険引受リスク管理態勢

Ⅱ－2－5－1　意義

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより、認可特定保険業者が損失を被るリスクをいう。認可特定保険業者においては、このような保険引受リスクを適切に管理するための態勢整備が重要である。

Ⅱ－2－5－2　主な着眼点

(1) リスク管理のための態勢整備
保険引受リスク管理部門は、
① 保険事故の発生予測、金利・為替予測、リスク把握、出再保険の締結、責任準備金等及び支払備金の積立て、保険募集、保険契約の引受審査等を実施する関連部門での取引内容、分析結果
② 保険計理人の意見書
等を検討データとして有効に活用しているか。

(2) リスク管理
① 保険種類ごとに、現在の収支状況の把握・分析及び将来の収支予測等の方法により、定期的（少なくとも半年に一度）にリスクを把握しているか。また、将来の収支予測は、現在の金利動向や経済情勢、保険事故の発生状況等から見て妥当なシナリオによっているか。
② 引受基準が商品開発時に前提とした保険募集条件と比して同じ又はリスクが少ないことを確認する方策を講じているか。
③ 把握したリスクを分析し、リスク管理方針等に則った適切なリスク・コントロールを行っているか。
④ 保険募集に際し、引受基準等を遵守するよう保険募集人（改正法附則第 4 条の 2

において読み替えて準用する法第 275 条第 1 項第 2 号に掲げる認可特定保険業者のために保険募集を行う者をいう。以下同じ。）を指導・管理しているか。また、実際に遵守していることを確認する方策を講じているか。引受基準に反した保険契約を締結できないようなシステムを構築することが望ましい。

Ⅱ－2－5－3　監督手法・対応

保険引受リスク管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条又は改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づき行政処分を行うものとする。

Ⅱ－2－6　資産運用リスク管理態勢

Ⅱ－2－6－1　意義

認可特定保険業者の資産運用については、財務の健全性の観点から、安全かつ効率的な運用が求められることから、一定の有価証券の取得、預貯金、金銭信託等に制限しているところである。これら資産運用に係るリスクを認識した上で、適切な資産運用リスク管理態勢の整備が必要である。

Ⅱ－2－6－2　主な着眼点

(1) 全般的事項
① 資産運用の方法、資産の取得、保有及び処分に関する法令等を遵守するための措置が講じられているか。
② 内部規則等が適正に策定されているか。また、策定された内部規則等に従って運用が行われているか。
③ 運用全般に係るリスク量が把握できる体制となっているか。
④ 資産運用での責任体制は明確になっているか。

(2) 市場関連リスク管理のあり方
① 市場関連リスク管理のための体制が構築されているか。
② 事業計画に応じたリスク管理の基本方針が明確に決定されているか。基本方針には、管理すべきリスクの所在、リスク量の限度設定の基本的な考え方、リスク管理のための組織、権限規程、リスク管理手続が定められているか。また、定期的な見直しが制度化されているか。
③ 資産運用を担当する理事等は、市場関連リスクに関し、個々の資産のリスクの所在、日々のリスク量を把握しているか。また、それらが理事会等の意思決定機関に

定期的に報告されているか。報告の内容がその後の資産運用に適切に活用されているか。

④ 相互牽制機能が発揮されるよう取引実施を担当する者と後方事務を担当する者の分離等が行われているか。

⑤ リスク管理手続の設定、運営について検証するための内部監査が行われているか。

⑥ 認可特定保険業者が保有する各種の資産運用リスクを定期的に測定し、定期的に理事会等へ報告されているか。リスクの測定方法は取引の特性、業務の手法及び規模に応じ、管理すべきリスク要因を把握できる精緻さとなっているか。また、報告内容は、各種リスク要因を総合的に把握した上で経営判断に利用し得るものとなっているか。

⑦ リスク限度額の設定について、財産的基礎を勘案したものとなっているか。限度額遵守のためのマニュアルの策定等が行われているか。

⑶ 命令第 22 条第 1 項第 5 号に定める行政庁の承認を受けた方法により資産運用を行う認可特定保険業者については、ヒアリング等を通じ、運用状況やリスク管理態勢の適切性等に係るフォローアップを重点的に行うこととする。

Ⅱ－2－6－3　監督手法・対応

資産運用リスク管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条又は改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づき行政処分を行うものとする。

Ⅱ－2－7　流動性リスク管理態勢

Ⅱ－2－7－1　意義

保険料収入等の状況により資金繰りに支障を来した場合、経営に重大な影響を及ぼす可能性があることから、日頃から資金繰り状況に注視し、適切にリスク管理していくことが重要である。

Ⅱ－2－7－2　主な着眼点

保険金等に対する支払準備の変動が経営に与える影響についての分析が行われ、適切な対応策が講じられているか。

Ⅱ－2－7－3　監督手法・対応

流動性リスク管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条又は改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づく行政処分を行うものとする。

## Ⅱ－3　業務の適切性

### Ⅱ－3－1　法令等遵守（コンプライアンス）態勢

#### Ⅱ－3－1－1　意義

認可特定保険業者の業務の公共性を十分に認識し、法令や業務上の諸規則等を厳格に遵守し、健全かつ適切な業務運営に努めることが利用者からの信頼を確立するために重要である。

#### Ⅱ－3－1－2　主な着眼点

⑴ 理事会は法令等遵守を経営の最重要課題の一つとして位置付け、法令等遵守に取り組んでいるか。（Ⅱ－1－2（2）を参照）

⑵ 法令等遵守に係る基本方針及び遵守基準が理事会において策定されているか。

⑶ コンプライアンスを実現するための具体的な手引書（コンプライアンス・マニュアル）を策定しているか。また、役職員及び保険代理店（改正法附則第 4 条の 2 において読み替えて準用する法第 275 条第 1 項第 2 号に定める保険代理店をいう。以下同じ。）における保険募集従事者に対して周知徹底されているか。

⑷ コンプライアンスを実現させるための具体的な実践計画（コンプライアンス・プログラム）を適時、合理的なものとして策定しているか。

⑸ コンプライアンス等の法務問題を一元管理する体制として、コンプライアンスに関する統括部門を設置しているか。また、その機能が十分発揮されているか。

⑹ 各業務部門及び事務所等ごとに、適切にコンプライアンス担当者を配置しているか。

⑺ コンプライアンスに対する内部監査態勢は十分整備されているか。

#### Ⅱ－3－1－3　監督手法・対応

法令等遵守態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条又は改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第133条に基づき行政処分を行うものとする。

## Ⅱ－3－3　保険募集管理態勢

### Ⅱ－3－3－1　適正な保険募集管理態勢の確立

保険募集人が保険契約者の利益を害することがないよう、認可特定保険業者は適正な保険募集管理態勢を確立する必要がある。このため、以下のような点について、認可特定保険業者の取組状況等を確認する必要がある。

(1) 保険募集の意義

① 改正法附則第4条の2に規定する保険募集とは、以下のア.からエ.の行為をいう。

ア. 保険契約の締結の勧誘

イ. 保険契約の締結の勧誘を目的とした保険商品の内容説明

ウ. 保険契約の申込の受領

エ. 上記のほか、当該認可特定保険業者のために行う保険契約の締結の代理又は媒介

② なお、上記エ.に該当するか否かについては、一連の行為の中で、当該行為の位置付けを踏まえたうえで、以下のア.及びイ.の要件に照らして、総合的に判断するものとする。

ア. 認可特定保険業者又は保険募集人などからの報酬を受け取る場合や、認可特定保険業者又は保険募集人と資本関係等を有する場合など、認可特定保険業者又は保険募集人が行う募集行為と一体性・連続性を推測させる事情があること。

イ. 具体的な保険商品の推奨・説明を行うものであること。

(2) 「募集関連行為」について

契約見込客の発掘から契約成立に至るまでの広い意味での保険募集のプロセスのうち上記(1)に照らして保険募集に該当しない行為（以下、「募集関連行為」という。）については、直ちに募集規制が適用されるものではない。

しかし、認可特定保険業者又は保険募集人においては、募集関連行為を第三者に委託し、又はそれに準じる関係に基づいて行わせる場合には、当該募集関連行為を受託した第三者（以下、「募集関連行為従事者」という。）が不適切な行為を行わないよう、例えば、以下の①から③の点に留意しているか。

また、認可特定保険業者は、保険募集人が、募集関連行為を第三者に委託し、又は

それに準じる関係に基づいて行わせている場合には、保険募集人がその規模や業務特性に応じた適切な委託先管理等を行うよう指導しているか。

（注 1）募集関連行為とは、例えば、保険商品の推奨・説明を行わず契約見込客の情報を認可特定保険業者又は保険募集人に提供するだけの行為や、比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスのうち認可特定保険業者又は保険募集人からの情報を転載するにとどまるものが考えられる。

（注 2）ただし、例えば、以下の行為については、保険募集に該当し得ることに留意する必要がある。

ア．業として特定の認可特定保険業者の商品（群）のみを見込み客に対して積極的に紹介して、認可特定保険業者又は保険募集人などから報酬を得る行為

イ．比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスを提供する者が、認可特定保険業者又は保険募集人などから報酬を得て、具体的な保険商品の推奨・説明を行う行為

（注 3）例えば、以下の行為のみを行う場合には、上記の要件に照らして、基本的に保険募集・募集関連行為のいずれにも該当しないものと考えられる。

ア．認可特定保険業者又は保険募集人の指示を受けて行う商品案内のチラシの単なる配布

イ．コールセンターのオペレーターが行う、事務的な連絡の受付や事務手続き等についての説明

ウ．金融商品説明会における、一般的な保険商品の仕組み、活用法等についての説明

エ．認可特定保険業者又は保険募集人の広告を掲載する行為

（注 4）保険募集人が保険募集業務そのものを外部委託することは、原則として許容されないことに留意する。

① 募集関連行為従事者において、保険募集行為又は特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながる行為が行われていないか。

② 募集関連行為従事者が運営する比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価など、保険募集人が募集行為を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれのある行為を行っていないか。

③ 募集関連行為従事者において、個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得などの手続が個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に行われているか。

また、募集関連行為従事者への支払手数料の設定について、慎重な対応を行っているか。

（注）例えば、保険募集人が、高額な紹介料やインセンティブ報酬を払って募集関連行為従事者から見込み客の紹介を受ける場合、一般的にそのような報酬体系は募集関連行為従事者が本来行うことができない具体的な保険商品の推奨・説明を行う蓋然性を高めると考えられることに留意する。

(3) 保険募集人の採用・委託・届出

① 保険募集を専ら行う職員の採用、保険代理店への委託にあたって、その適格性が

審査されているか。また、審査基準が整備されているか。

② 保険代理店への委託にあたって、保険契約の締結の代理又は媒介に関する法令等や保険契約に関する知識、保険契約の締結の代理又は媒介に関する業務遂行能力、本来業務の事業内容、事業目的等が審査されているか。

⑷ 保険募集人の教育、管理、指導

認可特定保険業者においては、保険募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備（顧客情報の適正な管理を含む。）等について、社内規則等に定めて、保険募集人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、適切な教育・管理・指導を行っているか。

① 保険募集人の教育について

保険商品の特性に応じて、顧客が十分に理解できるよう、保険商品に関する十分な知識や保険契約に関する知識の付与及び適切な保険募集活動のための十分な教育を行っているか。

② 保険募集人の管理・指導について

ア. 認可特定保険業者においては、保険募集人の健全かつ適切な業務運営を確保するために、不適切な保険募集の端緒となりうる点等について、その状況を適時把握し、管理・指導するために適正な措置を講じているか。具体的には、例えば、以下の（ア）から（ウ）のようなことが考えられる。

（ア） 保険募集人の挙績状況、保険契約の継続状況等の常時把握可能な管理を行う。

その際、認可特定保険業者の役職員が実質的な保険募集を行い、その保険契約を保険代理店の扱いとする等の行為又は保険募集人の間での成績を付け替える等の行為は、重要事項説明等の募集時の説明が不十分となるなどの不適切な保険募集につながるおそれがあることから、こうした行為が行われないように特に留意する。

（イ） 保険代理店による契約者からの保険料領収及び保険料の認可特定保険業者への精算の適切性を確保するため、保険料の支払いを受けた場合に保険料領収証を発行すること、保険代理店が領収した保険料を自己の財産と明確に区分し、遅滞なく適時に保険会社に精算すること、それら管理の状況が事後で確認できる体制とすることなどを認可特定保険業者において管理・指導する体制を構築する。

（ウ） 架空契約や保険金詐取を目的とする契約等の不正な保険契約の発生を防止するため、保険証券を交付する行為又は保険金や満期返戻金を保険契約者等へ給付する行為については、正当な理由なく、保険代理店を介して行わないように適正な措置を講じる。

イ. 保険代理店と締結する代理店委託契約書において保険代理店が遵守すべき事項を定めているか。

③ 事務所及び保険代理店等への監査等を適時適切に実施し、保険代理店等の保険募集の実態や保険料の収受等の事務管理体制を把握し、適切な管理・指導等が行われ

ているか。
　また、監査等において内部事務管理が不適切な保険代理店等に対し、改善に向けた厳正な対処がなされているか。

Ⅱ－3－3－2　保険契約の締結及び保険募集

(1) 改正法附則第4条の2において読み替えて準用する法第300条第1項第1号関係
　保険契約の契約条項のうち重要な事項を告げる場合は、保険契約の種類及び性質等に応じて適正に行われているか。また、利用者から重要な事項を了知した旨を十分に確認し、事後に確認状況を検証できる態勢にあるか。

(2) 改正法附則第4条の2において読み替えて準用する法第300条第1項第4号関係
　一定金額の金銭をいわゆる解約控除等として保険契約者が負担することとなる場合があること、一定期間の契約継続を条件に発生する配当に係る請求権を失う場合があること、被保険者の健康状態の悪化等のため新たな保険契約を締結できないこととなる場合があること等、不利益となる事実を告げているか。また、利用者が不利益となる事実を了知した旨を十分確認しているか。

(3) 改正法附則第4条の2において読み替えて準用する法第300条第1項第5号関係
① 特別利益の提供について
　認可特定保険業者及び保険募集人が、保険契約の締結又は保険募集に関し、保険契約者又は被保険者に対して、各種のサービスや物品を提供する場合においては、以下のような点に留意して、「特別利益の提供」に該当しないものとなっているか。
ア．当該サービス等の経済的価値及び内容が、社会相当性を超えるものとなっていないか。
イ．当該サービス等が、換金性の程度と使途の範囲等に照らして、実質的に保険料の割引･割戻しに該当するものとなっていないか。
ウ．当該サービス等の提供が、保険契約者間の公平性を著しく阻害するものとなっていないか。
　なお、認可特定保険業者は、当該サービス等の提供を通じ、他業禁止に反する行為を行っていないかについても留意する。
（注）認可特定保険業者が、保険契約者又は被保険者に対し、保険契約の締結によりポイント等を付与し、当該ポイント等に応じた生活関連の割引サービス等を提供する場合には、その際、ポイント等に応じてキャッシュバックを行うことは、保険料の割引･割戻しに該当し、改正法附則第2条第3項各号に掲げる書類に基づいて行う場合を除き、禁止されていることに留意する。

② 命令第96条第1項第1号関係
　認可特定保険業者は、保険募集人に対し、保険料の割引・割戻し等を目的とした保険募集を行うことがないよう指導及び管理等の措置を講じているか。また、実行して

いるか。

(4) 改正法附則第4条の2において読み替えて準用する法第300条第1項第6号関係

① 保険契約に関する表示（告げることを含む。以下同じ。）に関し、保険契約者の十分な理解が得られるような措置が講じられているか。保険商品の特性に応じた表示となっているか。なお、表示には次に掲げる方法により行われるものを含むものとする。(以下、Ⅱ－3－3－2(5)において同じ。)

ア．パンフレット、契約のしおり等保険契約の募集のために使用される文書及び図面

イ．ポスター、看板その他これらに類似する物による広告

ウ．新聞紙、雑誌その他の出版物、放送、映写、演劇又は電光による広告

エ．インターネット等による広告

オ．その他情報を提供するための媒体

② 次に掲げるような比較表示を行っていないかどうか。

ア．客観的事実に基づかない事項又は数値を表示すること。

イ．保険契約の内容について正確な判断を行うに必要な事項の一部のみを表示すること。

ウ．保険契約の内容について、長所のみをこと更に強調したり、長所を示す際にそれと不離一体の関係にあるものを併せて示さないことにより、あたかも全体が優良であるかのように表示すること。

エ．社会通念上又は取引通念上同等の保険種類として認識されない保険契約間の比較について、あたかも同等の保険種類との比較であるかのように表示すること。

オ．現に提供されていない保険契約の契約内容と比較して表示すること。

カ．他の保険契約等の内容に関して、具体的な情報を提供する目的ではなく、当該保険契約等を誹謗・中傷する目的で、その短所を不当に強調して表示すること。

③ 他の保険商品等と自己の保険商品との比較表示を行う場合には、書面等を用いて次の事項を含めた表示が行われ、かつ、他の保険商品等の特性等について不正確なものとならないための措置が講じられているか。

ア．保険期間

イ．保障内容（保険金を支払う場合、主な免責事由等）

ウ．引受条件（保険金額等）

エ．各種特約の有無及びその内容

オ．保険料率・保険料（なるべく同一の条件での事例設定を行い、算出条件を併記する。）

カ．保険料払込方法

キ．払込保険料と満期返戻金との関係

ク．その他保険契約者等の保護の観点から重要と認められるもの

(5) 改正法附則第4条の2において読み替えて準用する法第300条第1項第7号関係

① 改正法附則第4条の2において読み替えて準用する法第300条第1項第7号に抵触する次に掲げるような行為を行っていないかどうか。

ア．実際の配当額が、表示された予想配当額から変動し、ゼロとなる年度もあり得る旨を予想配当と併記して表示しないこと。

イ．表示された予想配当額が、将来の受領額の目安として一定の条件の下での計算例を示すものであるにもかかわらず、その旨及び当該一定の条件の内容を表示しないこと。

ウ．配当の仕組み（配当は支払時期の前年度決算により確定する旨等）、支払方法（積立配当方式、保険料相殺方式、保険金買増方式、現金支払方式等の別）その他予想配当の前提又は条件となる事項について表示しないこと。

エ．特別配当（ミュー配当）を表示する場合に、普通配当と区別しないで表示すること。

② 予想配当の表示を行う場合には、配当率が直近決算の実績配当率（確定するまでの間は、その直前の実績配当率又は合理的かつ客観的なもので、保守的に算出された配当率とする。以下同じ。）で推移すると仮定して算定した配当額を表示し、更に、少なくとも合理的な一時点においては、利差配当（ラムダ配当を含む。）率（配当を積立てる場合は、積立配当利率も含む。）が、直近決算の実績配当の利差配当率から上方には1%以内、下方には上方への幅以上（ただし、実績配当率を下回る利差配当率の下限は0%）の範囲内で推移すると仮定して算定した配当額も併せて表示しているか。

③ ②の場合において、予想配当及び①の要件を満たした書面等が保険契約者等に提示されているか。

(6) 改正法附則第4条の2において読み替えて準用する法第300条第1項第9号関係

① 命令第96条第1項第2号関係

ア．保険募集人は、保険契約者又は被保険者を威迫する行為その他これに類似する行為として以下に掲げる行為等を行っていないかどうか。

（ア）利用者に対し、威圧的な態度や乱暴な言葉等をもって著しく困惑させること。

（イ）勧誘に対する拒絶の意思を明らかにした利用者に対し、その業務若しくは生活の平穏を害するような時間帯に執拗に訪問し又は電話をかける等社会的批判を招くような方法により保険募集を行うこと。

イ．「業務上の地位等を不当に利用」とは、例えば、職務上の上下関係等に基づいて有する影響力をもって、利用者の意思を拘束する目的で利益又は不利益を与えることを明示することをいうが、このような行為を行っていないか。

② 命令第96条第1項第4号関係

ア．認可特定保険業者の信用又は支払能力等を表示する場合の適正な措置が講じられているか。

イ．認可特定保険業者の信用又は支払能力等の表示に関し、命令第96条第1項第4号に抵触する行為には次のような行為が考えられる。

（ア）改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第110条に定める業務報告書に記載された数値若しくは改正法附則第4条第1項及び第2項

において読み替えて準用する法第 111 条に定める業務及び財産の状況に関する説明書類に記載された数値又は信用ある格付機関の格付（以下、「客観的数値等」という。）以外のものを用いて、認可特定保険業者の資力、信用又は支払能力等に関する事項を表示すること。

（イ）使用した客観的数値等の出所、付された時点、手法等を示さずその意味について、十分な説明を行わず又は虚偽の説明を行うこと。

（ウ）表示された客観的数値等が優良であることをもって、当該認可特定保険業者の保険契約の支払いが保証されていると誤認させること。

（エ）一部の数値のみを取り出して全体が優良であるかのように表示すること。

（オ）他の保険会社等を誹謗・中傷する目的で、当該他の保険会社等の信用又は支払能力等に関してその劣後性を不当に強調して表示すること。

（カ）法第 2 編第 10 章第 4 節第 2 款の規定による保険契約者保護機構の行う資金援助等の措置がないこと及び法第 270 条の 3 第 2 項第 1 号に規定する補償対象契約に該当しないことを記載した書面の交付により、説明を行わないこと。

③　命令第 96 条第 1 項第 5 号関係

共同保険契約や認可特定保険業者間あるいは認可特定保険業者間の保険商品の提携販売等一の契約者が複数の保険・共済の提供者との間で一又は複数の保険契約を同時に締結（契約の更改及び更新を含む。）する場合等において、保険契約者が保険の種類や、引受けを行う業者について誤解しないよう、契約当事者たるそれぞれの業者と保険契約者との間の契約関係が明確となることをはじめ、保険募集及び保険契約の締結の業務に関して適切な措置が講じられているか。

④　命令第 96 条第 1 項第 6 号関係

命令第 96 条第 1 項第 6 号に定める「必要かつ適切な措置」とは、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下、「金融分野ガイドライン」という。）第 8 条、第 9 条及び第 10 条並びに金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（以下、「実務指針」という。）Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ及び別添 2 の規定に基づく措置とする。

⑤　命令第 96 条第 1 項第 7 号関係

命令第 96 条第 1 項第 7 号に定める「その他の特別の非公開情報」とは、次に掲げるアからキまでの情報をいい、「当該業務の適切な運営の確保その他必要と認められる目的」とは、金融分野ガイドライン第 5 条第 1 項各号に列挙する場合をいう。

ア．労働組合への加盟に関する情報
イ．民族に関する情報
ウ．性生活に関する情報
エ．個人情報の保護に関する法律施行令第2条第4号に定める事項に関する情報
オ．個人情報の保護に関する法律施行令第2条第5号に定める事項に関する情報
カ．犯罪により害を被った事実に関する情報

キ．社会的身分に関する情報

(7) 告知事項・告知書

① 保険法において、告知義務が自発的申告義務から質問応答義務となったことの趣旨を踏まえ、保険契約者等に求める告知事項は、保険契約者等が告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものとなっているか。例えば、「その他、健康状態や病歴等告知すべき事項はないか。」といったような告知すべき具体的内容を保険契約者等の判断に委ねるようなものとなっていないか。

② 告知書の様式は、保険契約者等に分かりやすく、必要事項を明確にしたものとなっているか。

(8) その他

① 保険契約の締結（名義変更等による契約の変更を含む。）又は保険募集に関して、架空契約や保険金詐取を目的とする契約等の不正な保険契約の発生を防止するために、

ア．保険契約者（法人、個人事業主を含む。）について、運転免許証やパスポート等の本人を特定し得る書類による確認、企業等の法人（個人事業主を含む。）の存在が確認できる書類による確認、保険証券を郵送し、当該郵便物が返戻されなかったことをもってする確認、本人確認を行った保険料収納機関からの確認、保険募集人の訪問や認可特定保険業者の役職員が電話等の通信機器・情報処理機器を利用し保険契約者と交信することによる確認その他適切な方法により、本人確認若しくは実在の確認、又は法人の事業活動の有無の把握の措置が講じられているか。

イ． また、保険契約申込みや契約変更時の健康診査において、医師による運転免許証やパスポート等の本人を特定し得る書類による確認、認可特定保険業者の役職員や保険募集人が訪問し、又は直接面接することによる確認その他適切な方法による被保険者の本人確認、の措置が講じられているか。

例えば、当初から短期の中途解約を前提とした契約等の保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動を行わせない等、保険商品のそれぞれの商品特性に応じ、その本来の目的に沿った利用が行われるための適切な募集活動に対する措置が講じられているか。

② 保険契約締結の申し込みがあったにも関わらず、締結しないこととする場合は、可能な限り合理的な理由を説明する等、利用者の理解が得られるよう努めているか。

(9) 監督手法・対応

保険募集管理態勢について問題があると認められる場合には、認可特定保険業者に対し、必要に応じて改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求めるとともに、認可特定保険業者の態勢の検証（Ⅱ

−3−5−1−2 を参照）を行い、重大な問題があると認められる場合には改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条又は改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第133条に基づき行政処分を行うものとする。

Ⅱ−3−3−3　団体扱契約等

(1) 団体扱契約及び集団扱契約監督事務にあたっての留意点は、認可特定保険業者の経営の健全性の確保及び保険契約者等の保護の観点から、以下のとおりとする。
① 認可特定保険業者は保険契約者の所属する団体の適正な代表者との間で、保険料取り次ぎに関する団体扱・集団扱契約の締結を行っているか。
② 団体の代表者に支払う集金手数料については、経営の健全性及び契約者間の公平性の確保並びに公正な競争の促進等並びに実費相当額を勘案した合理的かつ妥当である適正な水準になっているか。
③ 保険契約者又は被保険者の状況が変化し、当該保険契約者等に係る保険契約が団体扱等契約の対象でなくなった場合には、当該保険契約に適用する保険料の見直しを行っているか。

(2) 団体の範囲等の確認態勢
① 被保険者が被保険団体に含まれるか確認できる態勢が整備されているか。
② 団体定期保険（会社、事業所、互助会等の団体を対象とする団体保険で、団体の所属員等を被保険者とし、これらの者の遺族及び所属員等の生活保障を目的とするものであって、被保険者が死亡した場合に死亡保険金が支払われる仕組みの保険をいう。以下同じ。）等の適用条件等が内部規則等で明確かつ適切に定められているか。例えば、団体及び被保険者団体の範囲等が明確となっているか。
③ 団体定期保険等の適用条件等が適切に運用されていることを確認できる態勢が整備されているか。

Ⅱ−3−3−4　他人の生命の保険契約

保険契約者以外の者を被保険者とする死亡保険契約及び傷害疾病による死亡を給付事由とする保険契約者以外の者を被保険者とする傷害疾病定額保険契約（保険金受取人の変更を含む。また、傷害疾病定額保険契約については保険金受取人が被保険者又はその相続人であるもので、かつ、給付事由が傷害疾病による死亡のみではないものを除く。以下、「他人の生命の保険契約」という。）の契約締結に関して、認可特定保険業者の監督にあたっての留意点は、被保険者等の保護及び認可特定保険業者の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から、以下のとおりとする。

(1) 目的・趣旨
① 企業（個人事業主を含む。以下同じ。）が保険契約者及び保険金受取人になり、従

業員等を被保険者とする個人保険契約（以下、「事業保険」という。）については、以下のア．又はイ．の目的・趣旨に沿った業務運営が行われているか。

ア．遺族及び従業員の生活補償のための企業の就業規則、労働協約その他これに準ずる規則（以下、「遺族補償規定等」という。）により定められた弔慰金・死亡退職金等（以下、「弔慰金等」という。）の支払い財源確保

イ．従業員等の死亡に伴い企業が負担する代替雇用者採用・育成費用、事業継承・一時的な信用不安に備える資金等の財源確保

（注）被保険者となるべき者の同意の取得に際しては、例えば、被保険者に対して加入申込書の写しや契約の内容を記載した書面の交付を行うことによって、認可特定保険業者が被保険者に保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるような措置を講じているか。

更に、被保険者に対して交付する契約の内容を記載した書面等に、被保険者が家族に当該保険への加入を説明することを促す文言を記載する等、認可特定保険業者は被保険者本人がその家族やその他必要と考える者に対し情報提供を容易に行い得る措置を講じているか。

② 全員加入団体定期保険（全員加入団体を対象とする団体定期保険をいう。以下同じ。）の契約は、当該保険の目的・趣旨が遺族及び従業員の生活補償にあることを明確にし、弔慰金等の支払い財源を保障する部分を「主契約」、従業員死亡に伴い企業が負担する代替雇用者採用・育成費用等の諸費用（企業の経済的損失）を保障する部分を「ヒューマン・ヴァリュー特約」として区分する等、当該保険契約の目的・趣旨に沿った業務運営が行われているか。

（注）被保険者となるべき者の同意の取得に際しては、例えば、以下の方法によって被保険者が保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるような措置を講ずること。

ア． 被保険者に対して契約の内容を記載した書面の交付等を認可特定保険業者から行う。

イ． 被保険者がどのように契約の内容を認識できるようになっているかを認可特定保険業者が保険契約者から確認する。確認の結果は、検証可能な具体的な記録として残す。

⑵ 保険金額の定め方

① 事業保険における保険金額の設定については、保険契約の目的・趣旨を踏まえ、保険金額の引受基準等、モラルリスクの排除の観点から措置が適切に運用されているか。

なお、「ヒューマン・ヴァリュー特約」の保険金額は、過大とならないよう保険契約締結時において、年収、勤続年数、職位や企業の年商や規模等の基準により設定した上限により適切に運営されているか。

また、従業員に係る保険金額の設定については、下記②にも留意しつつ適切に運営されているか。

② 全員加入団体定期保険の保険金額の設定については、主契約部分は遺族補償規定等に基づく支給金額を上限とし、特約部分は主契約の保険金額を上限とする等、この保険の目的・趣旨（上記（1））に沿った利用が行われるよう措置が講じられているか。

(3) 遺族補償規定等にリンクした保険金支払いの確保

① 事業保険であって遺族補償規定等に基づき被保険者である従業員に対し、保険金の全部又はその相当部分が、弔慰金等の支払いに充当することが確認されている場合においては、業務の健全かつ適切な運営を確保する観点から、保険金請求時に保険契約者から、

ア. 被保険者又は労働基準法施行規則第 42 条等に定める遺族補償を受けるべき者（以下、「受給者」という。）の保険金請求内容の了知を確認する書類の取付け（なお、この了知を確認する書類には保険金受取人や保険金の額等の契約の内容が記載されているか。）、あるいは、

イ. 被保険者又は受給者が金銭を受領したことが分かる書類、被保険者又は受給者への支払記録等の取付け、

等被保険者又は受給者に対する情報提供、保険契約の目的に沿って保険金が弔慰金等の福利厚生に活用されることの確認の措置が講じられているか。

② 全員加入団体定期保険における保険金の支払いにあっては、主契約部分については、全額従業員の遺族に支払うこととし、企業が一旦受取りその上で遺族に支払う場合は、遺族の了知を確認の上で支払うこととしているか。

なお、この了知を確認する書類には保険金受取人や保険金の額等の契約の内容が記載されているか。

③ 全員加入団体定期保険において、いわゆる「ヒューマン・ヴァリュー特約」分の保険金支払いは、弔慰金等の受給者の了知を確認の上で支払うこととしているか。

なお、この了知を確認する書類には保険金受取人や保険金の額等の契約の内容が記載されているか。

(4) 他人の生命の保険契約に係る被保険者同意の確認

他人の生命の保険契約に係る被保険者の同意の確認については、例えば、以下のような方法により行っているか。

① 個人又は企業が保険契約者及び保険金受取人になり、保険契約者以外の者あるいは役員や従業員を被保険者とする保険契約の場合は、被保険者本人が同意を記録することによる確認

② 企業が保険契約者及び保険金受取人になり、従業員等全員を被保険者とする保険契約（被保険者となることに同意しなかった者を除く保険契約をいう。）のうち個人生命保険及び全員加入団体定期を除く保険契約で、上記①によることが困難な場合は、以下のいずれかによる確認

ア. 保険契約の目的となる災害補償規定等の書類、及び被保険者となる者全員による同意の記録

イ．保険契約の目的となる災害補償規定等の書類、保険契約者となるべき者が被保険者となるべき者全員に保険契約の内容を通知した旨の確認の記録（保険契約者となるべき者本人及び被保険者となるべき者の代表者本人による確認の記録があるものに限る。）、及び被保険者となることに同意しなかった者の名簿

ウ．企業が死亡保険金受取人とする保険契約の内容が記載された災害補償規定等の書類、災害補償規定等が労働基準法第 89 条の規定に基づき行政官庁に届け出たものであること、及び同法第 106 条第 1 項の規定に基づき被保険者となるべき者に対し、災害補償規定等を周知した旨が記載された確認の記録（保険契約者となるべき者本人による確認の記録があるものに限る。）、並びに被保険者となることを同意しなかった者の名簿

③　全員加入団体定期保険の場合は、保険契約者となるべき者からの以下のいずれかによる確認

ア．保険契約の目的となる遺族補償規定等の書類、及び被保険者となる者全員による同意の記録

イ．保険契約の目的となる遺族補償規定等の書類、保険契約者となるべき者が被保険者となるべき者全員に保険契約の内容を通知した旨の確認の記録（保険契約者となるべき者本人及び被保険者となるべき者の代表者本人による確認の記録があるものに限る。）、及び被保険者となることに同意しなかった者の名簿

④　全員加入団体定期保険のうち「ヒューマン・ヴァリュー特約」を付帯した保険契約の場合は、被保険者による個別の同意を記録することによる確認、又は上記③ア．による確認

Ⅱ－3－4　苦情処理態勢

Ⅱ－3－4－1　意義

利用者からの苦情等への対応は、単に処理の手続きの問題と捉えるに留まらず、苦情等の内容に応じ、紛争処理段階における説明態勢の問題として位置付け、可能な限り利用者の理解と納得を得て解決することを目指したものとなっていることが必要である。

Ⅱ－3－4－2　主な着眼点

利用者への説明態勢及びそれを補完する相談苦情処理態勢が構築され機能しているかどうかは、利用者保護及び利用者利便の観点も含め、認可特定保険業者の健全かつ適切な業務運営の基本に関わることから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。特に、

(1) 認可特定保険業者の相談・苦情処理態勢が確立されているか。

(2) 担当者の配置等が適正なものとなっているか。

⑶ 窓口の充実、強化を図るための措置が講じられているか。

⑷ 利用者からの苦情等（不祥事件につながるおそれのある問合せ等も含む。）については、その処理の手続きを定めているか。

⑸ 利用者からの苦情等（不祥事件につながるおそれのある問合せ等も含む。）は、処理の手続きに従い事務部門及び関係業務部門と連携の上で、速やかに処理を行っているか。特に、保険金等の不払いに関する苦情については、当該不払いを決定した支払担当部門のみで処理するのではなく、最終的にはコンプライアンス担当部門等の他の部門で当該苦情処理が適切に処理されたかどうかを検証する態勢となっているか。

⑹ 利用者からの苦情等（不祥事件につながるおそれのある問合せ等も含む。）の内容は、処理結果を含めて、記録簿等により記録・保存するとともに、定期的に事務部門、内部監査部門に報告しているか。

⑺ 経営に重大な影響を与えるような問題については、速やかに事務部門、内部監査部門へ報告するとともに、理事会に報告しているか。

⑻ 苦情内容について分析し、苦情発生原因を把握し、必要な改善を行っているか。

⑼ 「利用者からの苦情」の定義は明確に定められているか。

Ⅱ－3－4－3　監督手法・対応

苦情処理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条に基づく行政処分を行うものとする。

Ⅱ－3－5　利用者の保護等

Ⅱ－3－5－1　利用者に対する説明責任、適合性原則

Ⅱ－3－5－1－1　利用者保護を図るための留意点

認可特定保険業者は保険募集にあたって利用者保護を図るため、以下の項目に留意する必要がある。

⑴ 利用者に対して公正な事務処理を行っているか。

⑵ 保険契約者との取引にあたっては、取引の内容等を保険契約者に対し、適切かつ十分な説明を行っているか。

⑶ 変額保険及び外貨建保険等、保険契約者がリスクを負っている商品の販売を行うにあたっては、保険契約者に対し適切かつ十分な説明を行い、かつ保険契約者から説明を受けた旨の確認を行うための方策を講じているか。

⑷ 利用者情報は法的に許される場合及び利用者自身の同意がある場合を除き、第三者に開示していないか。

⑸ 個別企業に関わる情報についても、厳重かつ慎重に取り扱っているか。

Ⅱ－3－5－1－2　改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第100条の2に規定する業務運営に関する措置等

⑴ 命令第23条から第32条までに規定する措置等が適正に実施されているか。

⑵ 命令第23条及び第27条から第29条までに規定する措置について、職員及び保険代理店に対する教育、指導を行う体制が整備されているか。

⑶ 当該措置について、職員及び保険代理店の実施状況を調査・把握する体制が整備されているか。

⑷ 命令第23条第1項第5号に定める「被保険者のために積立てられている額」には、命令第9条第3号に定める契約者価額の計算の基礎とする額並びに、命令第43条第1項第2号（未経過保険料）及び第4号（契約者配当準備金等）等が含まれることに留意する。

⑸ 命令第23条第1項第5号に定める「既契約と新契約が対比できる方法」が次の取扱いとなっているか。

① 命令第23条第1項第5号イに定める事項について、書面に既契約及び新契約に関して記載項目ごとに対比して記載する。

② 上記①にかかわらず、次に掲げる場合には、既契約及び新契約に関して命令第23条第1項第5号イに定める事項が記載されたそれぞれの書面を交付して対比することも可能とする。

ア. 保険種類が異なり、かつ、既契約及び新契約（いずれも特約を含む。）の保障内容又は担保内容が全く異なるもの。

イ. 複数の既契約を一の新契約にする場合等既契約及び新契約の契約内容やシステム上の問題等により、記載項目ごとに対比して記載（上記①をいう。）しない合理的

な理由があるもの。

③　上記②の書面により代替する場合には、当該書面の交付にあたって既契約と新契約の対比説明を徹底する等、保険契約者等の保護に欠けることのないよう措置を講じる。

(6) 命令第 23 条第 1 項第 5 号イに定める既契約と新契約の対比が適切に行われているか。

なお、同号に定める「その他保険契約に関して重要な事項」とは、保険料の払込方法、契約者配当の有無その他保険契約の特性から重要と認められる事項のうち該当する事項をいう。

(7) 命令第 23 条第 1 項第 5 号ロに定める「保障内容を見直す方法」が交付する書面に適切に記載されているか。

なお、同号に定める「既契約を継続したまま保障内容を見直す方法」とは、次に掲げる方法をいう。

①　既契約に特約を中途付加する方法

②　既契約に追加して、他の保険契約を締結する方法　等

(8) 命令第 23 条第 1 項第 1 号から第 5 号までに定める書面の交付に関して、保険契約者から書面を受領した旨の確認を得ることについて、職員及び保険代理店に対する教育、指導を行う体制が整備されているか。

また、職員及び保険代理店による受領確認の実施状況を調査・把握する体制が整備されているか。

当該書面を電磁的方法により代替して交付する場合には、保険契約者の承諾を得た上で適切な手段により提供する措置をとる体制が整備されているか。

(9) 命令第 23 条に規定する措置に関して、当該書面等に記載又は説明すべき事項及び保険契約申込書等における当該書面の受領確認に関する文言の表示にあっては、文字の大きさ等に留意して、その平明性及び明確性が確保されているか。

(10) 法第 294 条の 3 の規定（二以上の所属保険会社等を有する場合における当該所属保険会社等が引き受ける保険に係る一の保険契約の契約内容につき当該保険に係る他の保険契約の契約内容と比較した事項の提供に係る措置）は、認可特定保険業者のために行う保険募集に直接適用されるものではない。ただし、命令第 23 条第 1 項第 7 号ニ及び第 24 条に規定する措置を適切に講じて利用者保護を図る観点から留意が必要となる。

(11) 命令第 26 条に規定する措置に関し、法第 3 条第 4 項第 1 号に規定する保険（年金保険及び生存保険を除く。）及び同項第 2 号に規定する保険（損害を填補することを約した保険を除く。）の契約について、

① 保険契約の引受基準が内部規則等に定められ、認可特定保険業者が知り得た他の生命保険契約及び損害保険契約（以下、(10) において「他の保険契約」という。）を含む保険金額が当該引受基準に比し過大である場合には、より慎重な引受判断を行う等モラルリスク排除・抑制のための十分な体制が整備されているか。

② 保険契約者又は被保険者の収入、資産、逸失利益等の計数に基づき算定した額と保険金額（認可特定保険業者が知り得た他の保険契約に係る保険金額を含む。）との比較等により、保険金額の妥当性（過分でないこと）を判断・確認する方法を含む内部規則等が適切に定められ、それに基づき業務が運営されるための十分な体制が整備されているか。

（注）内部規則等を定めるにあたって、次の点に留意しているか。

ア. 認可特定保険業者の定める一定金額を超える保険契約の引受審査を行う場合には、保険契約者又は被保険者の収入、資産、逸失利益等の計数を客観的かつ合理的な方法により確認する等、適切な審査を行う旨を定めているか。また、客観的かつ合理的な方法により確認できない場合には、モラルリスク排除・抑制の観点から、より慎重な対応を要する旨を定めているか。

イ. 死亡保険（命令第 26 条第 2 項に規定する死亡保険をいう。）の引受けについて

（ア）保険の不正な利用を防止することにより被保険者を保護するため、死亡保険に係る保険金の限度額を具体的に定め、これを超える保険金額による保険の引受けを行わないものと定めているか。また、この限度額は、同一被保険者の他の死亡保険に係る保険金額と通算する旨を定めているか。

（イ）その他、保険の不正な利用を防止することにより被保険者を保護するため、利用者ニーズの確認等を通じ、適切な引受審査を行う旨を定めているか。

（注） 命令第 26 条第 2 項に規定する「不正な利用のおそれが少ないと認められるもの」とは、例えば一時払終身保険、一時払養老保険のほか、既払込保険料相当額に運用益等を加えた金額程度の保険金を被保険者の死亡時に支払う個人年金保険等の不正な利用が発生するおそれが少ないことを合理的に説明可能なものをいう。

(12) 命令第 26 条に規定する措置に関し、保険契約について、保険契約者又は被保険者本人に対し、当該契約内容への同意の記録を求める措置を確保するための方法を含む内部規則等が適切に定められ、それに基づき業務が運営されるための十分な体制が整備されているか。

なお、本人以外の者に上記記録を行わせる場合には、内部規則等に本人以外の者が当該記録を行える場合を限定して規定するとともに、その場合における取扱いを規定しているか。

(13) 命令第 26 条に規定する措置に関し、契約の申込みを行おうとする保険商品の仕組みが利用者のニーズに合致した内容であることを利用者が確認する機会を確保し、利用者が保険商品を適切に選択することを可能とするための措置がとられているか。

なお、保険契約者が団体である場合において、保険契約者である団体が被保険者と

なる者に対して加入勧奨を行う場合には、保険商品の仕組みが被保険者のニーズに合致した内容であることを確認する機会等を確保するための措置を講じるものとする。

(14) 命令第 26 条に規定する措置に関し、保険契約の申込みを受けるにあたり、利用者に対して契約内容の確認を求めるとともに、例えば、申込書の写しや申込内容を記載した書面等を利用者に交付する等の体制が整備されているか。

（注）非対面の方式により保険契約の申込みを受ける場合は、以下のような点に留意すること。

① 例えば、電話の場合は口頭、郵便の場合は書面への記載、インターネット等の場合は電磁的方法による表示により、利用者に対して契約内容の確認を求めること。

② 申込書の写しや申込内容を記載した書面等を利用者に交付することが困難な場合は、申込後遅滞なく郵送等の方法により交付すること。

(15) 命令第 26 条に規定する措置に関し、トンチン性の高い商品については、認可特定保険業者が利用者に対して、その商品特性について十分説明を行うための体制が整備されているか。

（注）トンチン性とは、死亡者の持分が生存者に移ることにより、生存者により多くの給付が与えられる割合のことを指す。

(16) 命令第 11 条第 1 項第 2 号に該当するものとして特定保険業の認可を受けた認可特定保険業者については、命令第 31 条に定める措置に関し、毎事業年度ごとに、同号の計画の実施状況に関する説明書類の作成、保険契約者への縦覧・交付（又は送付）等を行うための体制が整備されているか。

(17) 行政庁の承認を受けて特定保険業以外の業務を行う認可特定保険業者については、命令第 32 条に定める措置に関し、保険料収入等の規模、取扱保険商品の特性等に応じ、本部機能を有する部門、保険募集管理部門及び保険金等支払管理部門の役職員が特定保険業に専念する体制が構築されている等、特定保険業の適正かつ確実な遂行を行うための必要な人員が確保されているか。

## Ⅱ－3－5－2 保険金等支払管理態勢

### Ⅱ－3－5－2－1 意義

保険金等の支払いは、認可特定保険業者の基本的かつ最も重要な機能であることから、保険金等支払事務が適時・適切に実施できるための支払管理態勢を構築しておくことが重要である。

### Ⅱ－3－5－2－2 主な着眼点

⑴ 保険金等の支払いに係る理事の認識及び理事会の役割

① 理事会は、適切な保険金等支払管理態勢の構築に係る方針を明確に定めているか。

② 理事は、適時・適切な保険金等の支払いが健全かつ適切な事業運営の確保に重大な影響を与えることを十分認識しているか。

③ 理事会は、保険金等の支払いに係る業務全般を管理する部門（以下「支払管理部門」という。）を設置する等、保険金等支払管理を統合的に管理できる体制を整備しているか。また、上記の体制においては、例えば保険金等支払管理に関連する各部門の間で相互牽制等の機能が十分発揮されるものとなっているか。なお、組織体制については、必要に応じ随時見直し、支払管理態勢の構築に係る方針の変更や支払管理手法にあわせて改善を図っているか。

④ 理事会は、保険金等の支払査定基準の改廃等の保険契約者等の保護に重大な影響を与えるものについて、十分な検討を行っているか。また、上記以外の支払管理のための規定についても理事会等への報告が行われた上で整備しているか。

⑤ 理事会は、点検・内部監査等を適切に活用し、支払いに係る苦情情報や訴訟事案等保険契約者等の利益に重大な影響を与える事案を含めた保険金等の支払い及び不払状況（件数、内容等を含む。）について定期的に報告を受け、原因分析に基づいた必要な意思決定や指示を行う等、把握された支払関係情報を業務の執行及び管理態勢の整備等に活用しているか。また、理事は、利用者からの支払関係の苦情への対応について、支払管理部門任せとするのではなく、適時・適切に報告を受けること等により実態把握を行い、必要な意思決定や指示によって対策を講じることとしているか。

⑥ 理事は、適切な保険金等の支払管理態勢を構築するため、業務に精通した人材を所要の部署に確保するための人事及び人材育成並びにシステムの構築、規程・マニュアル・帳票類等の支払事務に係る手続き・書式の整備等についての方針を明確に定めているか。

⑦ 理事会は、保険金等の支払いに係る適切な業務運営が行われるよう、経営資源の配分を適切に行っているか。また、保険金等の支払管理が適切に行われているかどうか確認しているか。

⑵ 保険金等支払管理に関与する管理者の認識及び役割

① 支払管理部門の長及び支払管理に責任を有する理事（以下「保険金等支払管理者」という。）は、適切な支払管理態勢の構築の重要性を理解・認識しているか。また、保険金等支払管理者は、部門の担当者に適切な支払管理態勢の構築の重要性を理解・認識させるための適切な方策を講じているか。

② 支払管理部門は、事業推進部門やシステム部門等の関連する部門（以下「関連部門」という。）や事業拠点等に対して適切な支払管理態勢を構築するために必要な管理・指導を行っているか。

③ 保険金等支払管理者は、支払管理に係る規程・マニュアル・帳票類等の支払事務に係る手続き・書式について、見直し・改善するよう適切な方策を講じているか。

④　保険金等支払管理者は、支払管理を行う組織が機能を有効に発揮できるよう、専門性も考慮しつつ適切に人員の配置を行っているか。また、人員の配置にあたっては、実務経験者等、専門性を持った人材を配置しているか。

⑤　保険金等支払管理者は、職員を長期間にわたり同一部署の同一業務に従事させることのないよう、人事ローテーションを確保しているか。やむを得ない理由により、長期間にわたり同一部署の同一業務に従事している場合は、事故防止のためその他の適切な方策を講じているか。

⑥　支払管理部門は、保険金等の支払いに係る問題を把握した場合に、関連部門と連携し、十分な原因分析を踏まえた適切な改善策を講じているか。また、その状況について理事会等に報告しているか。

(3) 支払査定担当者の人材育成及び査定能力の維持・向上

①　保険金等支払管理者は、専門性を持った支払査定担当者の確保のための長期的な展望に基づく人材育成策を策定しているか。

②　保険金等支払管理者は、支払査定能力を維持・向上させるための方法・体制を整備しているか。特に、適切な支払査定を支払査定担当者が行えるよう、医学的知識の習得、約款・特約条項の理解の向上等を図ることを確保するために、一定の研修及び効果測定等の義務付けその他の方策を講じているか。また、医学の進歩や医療の変化等に対応して、教育・研修内容の見直しを適時・適切に行っているか。

(4) 関連部門との連携

①　支払管理部門と関連部門は密接な連携を図ることによって、支払い時のみならず、保険募集や苦情・紛争処理への適切な対応が行われるような態勢となっているか。

②　支払管理部門は、支払査定を行う過程において把握したコンプライアンス上の問題について、コンプライアンス担当部門に報告する態勢となっているか。また、支払管理部門は、必要に応じて、コンプライアンス担当部門及び関連部門から保険募集時の説明状況等について情報を取得する態勢となっているか。

③　約款所定の支払事由に該当しないケース、例えば、支払対象外の手術や１回の入院についての支払日数の限度超過等の請求に関する苦情に対しては、支払管理部門と関連部門は相互連携して、苦情の発生原因を分析した上で防止するような対応策を検討しているか。

④　保険金等支払いに係るシステム構築において、支払管理部門及びシステム部門をはじめとする関連部門は、連携の上、理事会で定められた方針に基づき、適切な保険金等支払管理態勢の確立に向けたシステム構築を行う等の点に留意した態勢が整備されているか。

⑤　支払管理部門をはじめとする関連部門は、理事会等及び保険金等支払管理者に対して、支払管理に関わる経営に重大な影響を与える情報を網羅し、分かりやすくかつ正確に報告しているか。

⑸ 支払管理部門における態勢整備

① 支払管理部門の職員は、保険金等の支払いが認可特定保険業者の基幹業務の一つであることを理解・認識し、適切な保険金等支払管理態勢の構築及び確立に向けた取組みを不断に行う態勢となっているか。また、支払管理部門は、保険金等支払業務のみならず、例えば保険募集、事故連絡受付及び請求手続並びに苦情・相談への対応等を含むすべての利用者対応を踏まえた取組みが必要であることに留意しているか。

② 支払管理部門においては、支払査定の判断や査定結果の妥当性の事後検証にあたって、必要に応じて外部の専門家の意見を反映させているか。また、利用者からの苦情について、利用者の視点に立った分析を行うこと等により、適切な支払管理態勢の構築及び確立に役立てているか。

③ 支払管理部門の職員それぞれの役割及び権限は明確となっているか。例えば、決裁権限規定においては、保険金等の金額や支払い又は不払いとで合理的な差異が設けられているか。

④ 保険金等の支払事由が発生した場合には、利用者保護、利用者利便の視点に立った適切な損害調査、事実の確認や利用者対応等が行われるような態勢が整備されているか。

⑤ 反社会的勢力等からの不当な請求等に対しては、ゆるぎない対応に遺漏ないようにしているか。

⑥ 保険金等の請求及び支払いにあたっては、機微（センシティブ）情報を取り扱うことを踏まえ、利用者に関する情報の管理について、具体的な取扱基準を定めた上で役職員に周知徹底しているか。特に、個人である利用者に関する情報の管理について、命令、個人情報の保護に関する法律、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）、同ガイドライン（外国にある第三者への提供編）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）及び同ガイドライン（仮名加工情報・匿名加工情報編）（以下、合わせて「保護法ガイドライン」という。）、金融分野ガイドライン及び実務指針の規定に基づく適切な取扱いが確保されているか。

⑦ 保険募集、事故連絡受付、保険金等請求時においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。

ア. 支払管理部門は関連部門と連携して、保険募集や事故連絡受付等のそれぞれの利用者対応時において、保険金等の請求手続等に関して、十分かつ分かりやすい説明や請求漏れを未然に防止するための方策を講じているか。例えば、ホームページへの掲載のほか、保険金等の支払いに関する説明資料を作成し、保険契約者等へ配付することによる情報提供の充実を図っているか。なお、当該説明資料の記載内容については、少なくとも利用者からの照会に対応する窓口が明記される必要があるほか、保険金等が支払いとなる場合や支払われない場合の具体的事例等が記載されることが望ましい。

イ. 保険契約者等に対して支払われる保険金等の種類について、書面等で分かりやすく案内が行われているか。また、満期保険金、解約返戻金（消滅時に支払われることとなる返戻金を含む。）等に関する保険契約者等への適切な通知が行われている

か。

ウ．保険金請求書等の帳票類については、保険商品の仕組みが多様化していること等を踏まえ請求漏れを未然に防止するとともに、分かりやすい内容となるよう見直しを適時・適切に行っているか。例えば、苦情等が発生している帳簿類の点検や利用者の視点に立った分析等を行っているか。

エ．保険金受取人等が保険金等の請求を行えない場合、当該受取人等に代わる代理人等が請求することができるような手続きを整備しているか。

オ．総損害額が確定する前に保険金の一部を支払う、いわゆる内払いを行う場合の認可特定保険業者の対応について、被保険者間や被害者間の公平性確保の観点から、マニュアル・規定等に、内払いに係る手続きを定め、内払いを行う場合例示するなど、被保険者のニーズのみならず被害者のニーズにも留意し、適切に対応する態勢整備を図っているか。

⑧　支払査定時においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。

ア．保険金等の支払可否の判断にあたっては、立証責任が認可特定保険業者側にあるか、請求者側にあるかにかかわらず、事実関係の調査・確認を十分に行う態勢となっているか。

イ．高度な法的判断又は医的判断を要するものについては、支払管理部門の担当者のみで判断せず、必要に応じて外部の専門家の見解を求める態勢となっているか。

ウ．同一の保険事故において、支払事務を異なる職員が担当する場合に、職員間の相互連携が図られる態勢となっているか。

エ．保険金等の支払可否の判断に影響を与える判例等の動向を遺漏なく把握すべく態勢を整備しているか。

オ．支払査定マニュアルの内容は体系的・網羅的なものとなっているか。

カ．管理者等が行う二次的なチェック態勢は十分なものとなっているか。

キ．保険金等の支払い漏れ等をチェック・防止したり、支払いを促すようなシステム対応は十分なものとなっているか。

ク．保険契約者等保護の観点から、例えば、遅延利息の起算日や解除期限日等の期限の管理は適切に行われているか。

ケ．支払管理部門は、保険金等の支払い漏れが無く迅速な保険金等の支払いが行われるよう、適切に進捗管理を行っているか。また、支払いに至るまでの所要日数の短縮を図るための方策を講じているか。

コ．支払管理部門は、保険金等を請求した保険金受取人等に対して、支払いまでに時間を要する場合には、日数を要する理由、支払いの目途等について分かりやすく説明する等の方策を講じているか。

⑨　支払査定後においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。

ア．支払いに関する照会や不払い時の苦情申し出に対して、迅速かつ正確な対応を行う観点から、職員による適切な対応が行われるための方策を講じているか。

イ．保険金受取人等から支払査定の結果に関し苦情申し出があった場合等については、支払可否の判断の根拠となった事実関係等について再度の事実確認を実施する態勢となっているか。

ウ．不払いとなる場合については、約款等の根拠条文の記載を含めその理由となる説明が、保険金受取人等に対して分かりやすいものとなっているか。

エ．苦情等の受付及びその解決に向けた迅速な手続きを規定した処理規程を整備しているか。

⑩　支払管理部門においては、以下のような事後的なチェック態勢が整備されているか。

ア．保険金等支払管理者から権限委任されている事項について、適切な権限行使が行われているかを定期的に点検・監査する等の管理が行われているか。

イ．複数の支払部門にまたがるような保険金等の支払いについて、支払い漏れ防止の観点から、各支払部門が相互に確認する体制を整備する等、定期的にチェックを行う態勢となっているか。

ウ．支払保険金等について、保険金受取人等からの申し出により請求放棄等の処理がなされた事案が、真に適正な事務処理が行われたかどうかを事後的に検証できる態勢を整備しているか。

エ．不払いとした理由を保険金受取人等に対して説明するためのモデル文書については、苦情・問い合わせ等を通じて把握した課題を踏まえ見直し・改善するような態勢となっているか。また、実際に送付された支払いを否とする通知について、当該内容について検証する態勢となっているか。

オ．不払いとした事例について内容を分析し、分析結果を保険金等の支払いを適切に行うための対応策や態勢整備等に役立てているか。

カ．不払いに関する苦情については、当該不払いを決定した支払担当部門のみで処理するのではなく、最終的にはコンプライアンス担当部門等の他部門で当該苦情処理が適切に処理されたかどうかを検証する態勢となっているか。

キ．支払管理態勢の一層の強化の観点から、支払査定の妥当性の事後検証の仕組み等を整備しているか。

⑪　保険契約者その他の利用者が、認可特定保険業者の業務状況を適切に判断できるように、保険金等を不払いとした件数・内容や苦情等に関する情報等の積極的な情報開示に取り組むことが望ましい。

(6) 内部監査

①　理事会は、内部監査が適切な保険金等支払管理態勢を確立することに重大な影響を与えることを十分認識しているか。

②　内部監査部門は、支払管理部門をはじめとする被監査部門等に対して十分牽制機能が働く独立した体制となっているか。また、被監査部門等から不当な制約を受けることなく監査を実施しているか。

③　理事会等は、支払管理態勢に対する内部監査が有効に機能するよう、内部監査部門において支払実務に精通した人材を適切な規模で配置しているか。また、内部監査部門は、適切な支払管理態勢の検証を行うような十分な権能を付与されているか。

④　支払管理部門の役職員は、内部監査が適切な支払管理態勢を確立することに重要

な役割を果たすことを十分認識しているか。

⑤　内部監査部門は、適切な支払管理態勢を検証するための内部監査業務の実施要領等を作成し、理事会等による承認を受けているか。また、内部監査部門の長は、実施要領等の適切性・有効性を確認しているか。

⑥　内部監査部門は、適切な支払管理態勢を検証するため、頻度・深度等に配慮した効率的かつ実効性のある監査計画を策定しているか。

⑦　内部監査部門は、内部監査業務の実施要領等に基づき、支払管理部門及び関連部門の全ての業務に対する監査を定期的に実施しているか。

⑧　内部監査部門は、理事会に対して、支払管理態勢に係る内部監査の結果、その他重要な事項を適時・適切に報告しているか。特に経営に重大な影響を与える問題点については、速やかに報告しているか。

⑨　内部監査部門は、検査の結果を分析し、これを的確に支払管理部門をはじめとする被監査部門等へ遅滞なく通知しているか。更に、内部監査部門は、支払管理部門における改善状況を適切に管理し、その後の内部監査に反映させているか。また、保険金等支払管理者は、内部監査の結果等を適切な保険金等支払管理態勢の確立に役立てているか。

⑺ 監事による監査

①　保険金等支払いに関する監事による監査については、業務執行体制の適否を監査する視点で実施しているか。例えば、募集管理関係からみた問題等と利用者からの苦情の状況等から窺える利用者サービスの問題等を関連づけて総合的に監査することとしているか。

②　保険金等支払実務に関する体系的な監査手法を確立しているか。

③　監事は、保険金等支払管理者等に対するヒアリングや支払管理部門に対する往査等、保険金等の支払実務そのものに対する直接的な監査を実施しているか。

④　監事は、理事会に対して、保険金等の支払いに関する監査結果、その他重要な事項を適時・適切に報告しているか。

Ⅱ－3－5－2－3　監督手法・対応

保険金等支払管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条又は改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づき行政処分を行うものとする。

Ⅱ－3－6　利用者等に関する情報管理態勢

Ⅱ－3－6－1　意義

利用者に関する情報は、保険取引の基礎をなすものであり、その適切な管理が確保されることが極めて重要である。

特に、個人である利用者に関する情報については、命令、個人情報の保護に関する法律、保護法ガイドライン、金融分野ガイドライン及び実務指針の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。

また、クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人情報（以下「クレジットカード情報等」という。）は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入等二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められる。

更に、認可特定保険業者は、法人関係情報（金融商品取引業等に関する内閣府令第1条第4項第14号）を入手し得る立場であることから、その厳格な管理と、インサイダー取引等の不公正な取引の防止が求められる。

以上を踏まえ、認可特定保険業者は、利用者に関する情報及び法人関係情報（以下、「利用者等に関する情報」という。）を適切に管理し得る態勢を確立することが重要である。

## Ⅱ－3－6－2　主な着眼点

(1) 利用者等に関する情報管理態勢

① 理事等は、利用者等に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立（部門間における適切な牽制の確保を含む。）、内部規則の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。

② 利用者等に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により役職員に周知徹底しているか。特に、当該情報の他者への伝達については、コンプライアンス（利用者に対する守秘義務、説明責任）及びレピュテーションの観点から検討を行った上で取扱基準を定めているか。

③ 利用者等に関する情報へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）、内部関係者による利用者等に関する情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化等の対策を含め、利用者等に関する情報の管理が適切に行われているかを検証できる体制となっているか。

また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・牽制の強化を図る等、利用者等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。

④ 利用者等に関する情報の取扱いを委託する場合は、以下の措置を講じているか。

（注）「委託」とは、契約の形態や種類を問わず、認可特定保険業者が代理店を含む他の者に利用者等に関する情報の取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする合意の一切を含む（以下、Ⅱ－3－6－2において同じ。）。

ア．保険代理店を含む外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託

先において利用者等に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。

イ．保険代理店を含む外部委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。

ウ．保険代理店を含む外部委託先による利用者等に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。

　その上で、保険代理店を含む外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。

　更に、アクセス権限を付与された本人以外が当該権限を使用すること等を防止するため、保険代理店を含む外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認（権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。）が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。

エ．　二段階以上の委託が行われた場合には、保険代理店を含む外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。

　また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して当該認可特定保険業者による直接の監督を行っているか。

⑤　利用者等に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった利用者等への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる体制が整備されているか。

　また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。更には、他で発生している漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。

⑥　独立した内部監査部門において、定期的又は随時に、利用者等に関する情報管理に係る幅広い業務を対象にした監査を行っているか。

　また、利用者等に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。

⑵ 個人情報管理

①　個人である利用者に関する情報については、命令第 27 条に基づき、その安全管理、従業者の監督及び当該情報の取扱いを委託する場合にはその委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。

ア．　金融分野ガイドライン第 8 条、第 9 条及び第 10 条の規定に基づく措置

イ．　実務指針Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ及び別添 2 の規定に基づく措置

②　個人である利用者に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報を、命令第 29 条に基づき、金融分野ガイドライン第 5 条第 1 項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。

（注）「その他特別の非公開情報」とは、以下の情報をいう。

ア．　労働組合への加盟に関する情報
イ．　民族に関する情報
ウ．　性生活に関する情報
エ．個人情報の保護に関する法律施行令第 2 条第 4 号に定める事項に関する情報
オ．個人情報の保護に関する法律施行令第 2 条第 5 号に定める事項に関する情報
カ．犯罪により害を被った事実に関する情報
キ．社会的身分に関する情報

③　クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。
ア．クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。
イ．業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピュータ画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。
ウ．クレジットカード情報等の取扱いを第三者に委託する場合は、代理店を含む外部委託先において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に、点検又は立入検査を行っているか。
エ．クレジットカード情報等について、二段階以上の委託が行われた場合には、保険代理店を含む外部委託先が再委託先等の事業者を十分に監督していると認められる場合を除き、定期的又は随時に、点検又は立入検査を行う等、再委託先等の事業者に対して自社による直接の監督を行っているか。

(3) 法人関係情報を利用したインサイダー取引等の不公正な取引の防止
①　役職員による有価証券の売買その他の取引等に係る内部規則を整備し、必要に応じて見直しを行う等、適切な内部管理態勢を構築しているか。
②　役職員によるインサイダー取引等の不公正な取引の防止に向け、職業倫理の強化、関係法令や社内規則の周知徹底等、法令等遵守意識の強化に向けた取組みを行っているか。
③　法人関係情報を入手し得る立場にある役職員が当該法人関係情報に関連する有価証券の売買その他の取引等を行った際には報告を義務付ける等、不公正な取引を防止するための適切な措置を講じているか。

Ⅱ－3－6－3　監督手法・対応

利用者等に関する情報管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条又は改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づき行政処分を行うものとする。

## Ⅱ－3－7　反社会的勢力による被害の防止

### Ⅱ－3－7－1　意義

反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みを推進していくことは、社会的責任の観点から必要かつ重要なことである。特に、公共性を有し、経済的に重要な機能を営む認可特定保険業者においては、認可特定保険業者自身や役職員のみならず、利用者等の様々な利害関係者（ステークホルダー）が被害を受けることを防止するため、反社会的勢力を金融取引から排除していくことが求められる。

もとより認可特定保険業者として公共の信頼を維持し、業務の適切性及び健全性を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、認可特定保険業者においては、政府指針の趣旨を踏まえ、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組む必要がある。

特に、近時反社会的勢力の資金獲得活動が巧妙化しており、関係企業を使い通常の経済取引を装って巧みに取引関係を構築し、後々トラブルとなる事例も見られる。こうしたケースにおいては理事等の断固たる対応、具体的な対応が必要である。

なお、役職員の安全が脅かされる等不測の事態が危惧されることを口実に問題解決に向けた具体的な取組みを遅らせることは、かえって認可特定保険業者や役職員自身等への最終的な被害を大きくし得ることに留意する必要がある。

（参考）「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成 19 年 6 月 19 日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）

(1) 反社会的勢力による被害を防止するための基本原則
- ・組織としての対応
- ・外部専門機関との連携
- ・取引を含めた一切の関係遮断
- ・有事における民事と刑事の法的対応
- ・裏取引や資金提供の禁止

(2) 反社会的勢力のとらえ方

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である（平成 23 年 12 月 22 日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」参照）。

## Ⅱ－3－7－2　主な着眼点

反社会的勢力とは一切の関係をもたず、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消するための態勢整備及び反社会的勢力による不当要求に適切に対応するための態勢整備の検証については、被害者救済の観点を含め個々の取引状況等を考慮しつつ、例えば以下のような点に留意することとする。

⑴ 組織としての対応

反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性・重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく理事等が適切に関与し、組織として対応することとしているか。

⑵ 反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築

反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部署（以下「反社会的勢力対応部署」という。）を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が構築され、機能しているか。特に、一元的な管理態勢の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。

① 反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報を積極的に収集・分析するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを構築し、適切に更新（情報の追加、削除、変更等）する体制となっているか。また、取引先の審査を行う際に、当該情報を適切に活用する体制となっているか。

② 反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関との平素からの緊密な連携体制の構築を行う等、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっているか。特に、日常時より警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっているか。

③ 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力による不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ迅速かつ適切に報告・相談する体制となっているか。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を迅速かつ適切に理事等に対し報告する体制となっているか。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっているか。

⑶ 適切な事前審査の実施

反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底する等、反社会的勢力が取引先となることを防止しているか。

⑷ 適切な事後検証の実施

反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。

⑸ 保険金等の支払審査の実施

反社会的勢力からの不当な請求等を防止する観点から、保険金等の支払審査を適切に行うための態勢が整備されているか。

⑹ 反社会的勢力との取引解消に向けた取組み

① 反社会的勢力との取引が判明した旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ適切に理事等に報告され、理事等の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。

② 平素から警察・暴力団追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密に連携しつつ、反社会的勢力との取引の解消を推進する態勢が整備されているか。

③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、可能な限り契約の解除を図るなど、反社会的勢力への利益供与にならないよう配慮しているか。

④ いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には資金提供や不適切・異例な取引を行わない態勢が整備されているか。

⑺ 反社会的勢力による不当要求への対処

① 反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ適切に理事等に報告され、理事等の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。

② 反社会的勢力からの不当要求があった場合には積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこととしているか。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこととしているか。

③ 反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこととしているか。

④ 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査することとしているか。

Ⅱ－3－7－3　監督手法・対応

検査結果、不祥事件届出書等により、反社会的勢力との関係を遮断するための態勢に

問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づく業務改善命令の発出を検討するものとする。その際、反社会的勢力への資金提供や反社会的勢力との不適切な取引関係を認識しているにもかかわらず関係解消に向けた適切な対応が図られない等、内部管理態勢が極めて脆弱であり、その内部管理態勢の改善等に専念させる必要があると認められるときは、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づく業務改善に要する一定期間に限った業務の一部停止命令の発出を検討するものとする。

また、反社会的勢力であることを認識しながら組織的に資金提供や不適切な取引関係を反復・継続する等、重大性・悪質性が認められる法令違反又は公益を害する行為等に対しては、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づく厳正な処分について検討するものとする。

Ⅱ－3－8　適切な表示の確保

(1) 情報開示の趣旨を十分踏まえて適切に開示を行う体制が確立されているか。

(2) 保険募集用の資料等（広告も含む。）について、表示媒体や保険商品の特性に応じた適正な表示を確保するための措置が講じられているか。

(3) 適正な表示を確保するための内部規則が適切に策定されているか。

（注）内部規則は、次の事項等を踏まえ、保険期間、保障内容、引受条件及び保険料率・保険料等が適切に表示されるよう留意して策定されているか。

① 保険商品の保障内容に関する優良性を示す際に、それと不離一体の関係にあるものを併せてわかりやすく示さないこと等により、保険契約者等に著しく優良との誤解を与える表示となっていないか。

例えば、保険契約の保障内容に以下の例示のような一定の制限条件があるにもかかわらず、当該条件が表示されていない場合、又は著しく小さな文字で表示されている、著しく短い時間で表示されている、参照先を明瞭にすることなく保障内容を強調した表示から離れたところに表示されている等により当該条件表示を保険契約者等が見落とすような表示方法となっている場合には、当該保険商品の仕組みの内容が、実際のものよりも著しく優良であるとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

ア. 支払事由の全部又は一部について、契約後一定の不担保期間がある場合

イ. 保険金（給付金）額等が被保険者の年齢、契約後の年数、入院日数、対象疾病等の条件により減額又は消滅する場合

また、保険商品の仕組みの保障内容に関する優良性と直接関係のない情報を表示し、あたかも優良であるかのごとき表示をなしている場合には、実際のものよりも著しく優良であるとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

② 保険商品の取引条件の有利性を示す際に、制限条件等を併せてわかりやすく示さないこと等により、保険契約者等に著しく有利との誤解を与える表示となっていないか。

例えば、保険料の表示に関して、主たる保険契約者層とは考えられない若年層等の保険料を用例とし、その適用年齢等の条件表示を著しく小さく表示しているため、保険契約者等が見落とすような表示となっている場合には、他の年齢層等の保険契約者等についても当該保険料が適用され、実際のものよりも著しく安いとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

また、保険商品の仕組みの取引条件に関する有利性と直接関係のない情報を表示し、あたかも有利であるかのごとき表示をなしている場合には、実際のものよりも著しく有利であると誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

③ 保険商品・サービス等に関する表示が客観的事実に基づくものとなっているか。

例えば、業界における最上級その他の序列を直接に意味する用語、唯一性を直接に意味する用語、又は相対的な優位性があることを意味する用語を使用する場合は、その主張する内容が客観的に実証されているか。

④ 保険商品・サービス等に関する表示に業界における最上級その他の序列を直接に意味する用語、唯一性を直接に意味する用語、又は相対的な優位性があることを意味する用語を使用する場合には、その主張する内容の根拠についても明確に表示しているか。

例えば、「最高」「最低」「日本一」「ナンバーワン」、「当法人だけ」「業界初」「他にはない」、「ワイド」「最低水準」「割安」などの用語を使用する場合は、その用語の根拠となった調査方法、出典又は前提条件を表示する必要がある。

(4) 適正な表示がなされるよう、コンプライアンス担当部門によるリーガルチェック等を含めた十分な審査体制が整備されているか。なお、審査については、以下の点に留意したものとなっているか。

① 保険募集用の資料等について、本部で集中管理する等の方法により、表示内容に係る審査が漏れなく行われる体制となっているか。

② 保険約款等、パンフレット、契約のしおり等について、それぞれの表示内容の整合性を確保するためのチェックがなされる体制となっているか。

③ 保険契約者等からの苦情において表示上の問題等が指摘されている場合には、その内容について分析し、問題が認められた場合には、改善のための適切な対応がとられる体制となっているか。

(5) 保険商品の説明（比較広告等を含む）に係る改正法附則第 4 条の 2 において読み替えて準用する法第 300 条第 1 項第 6 号及び第 7 号については、以下の点に留意するものとする。

① 保険契約に関する表示については、Ⅱ－3－3－2(4)に準じて取り扱うものとする。

② 予想配当額の表示については、Ⅱ－3－3－2(5)に準じて取り扱うものとする。

Ⅱ－3－9　事務リスク管理態勢

Ⅱ－3－9－1　意義

事務リスクとは、認可特定保険業者の役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより、認可特定保険業者が損失を被るリスクをいうが、認可特定保険業者は当該リスクに係る役職員の人事管理を含む内部管理態勢を適切に整備し、業務の健全かつ適切な運営により信頼性の確保に努める必要がある。

Ⅱ－3－9－2　主な着眼点

(1) 事務リスク管理態勢

① 全ての業務に事務リスクが存在していることを理解し、適切な事務リスク管理態勢が整備されているか。

② 保険契約者等に係る個人情報の漏えいやプライバシーの侵害を発生させないよう、内部態勢の整備や職員あるいは保険代理店等に対する指導等の措置が講じられているか、保険の目的が存在しない契約（いわゆる架空契約）等法令や内部ルールに反する保険契約について、その発生の防止等の措置が講じられているか等、事務リスクを軽減することの重要性を認識し、事務リスク軽減のための具体的な方策を講じているか。

③ 事務部門は、十分に牽制機能が発揮されるよう体制が整備されているか。　また、事務に係る諸規程が明確に定められているか。

(2) 内部監査態勢

内部監査部門は、事務リスク管理態勢を監査するため、内部監査を適切に実施しているか。

(3) 事務所等におけるリスク管理態勢

事務部門は、事務所等における事務管理態勢をチェックする措置を講じているか。

Ⅱ－3－9－3　監督手法・対応

事務リスクの管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条に基づき行政処分を行うものとする。

Ⅱ－3－10　システムリスク管理態勢

Ⅱ－3－10－1　意義

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウン又は誤作動等のシステムの不備等に伴い、利用者や認可特定保険業者が損失を被るリスクやコンピュータが不正に使用されることにより利用者や認可特定保険業者が損失を被るリスクをいう。コンピュータのネットワーク化の拡大に伴い、重要情報に対する不正なアクセス、漏えい等のリスクが大きくなっている。システムを用いて事務を管理している認可特定保険業者にとって、システムが安全かつ安定的に稼動することは認可特定保険業者に対する信頼性を確保するための大前提であり、システムリスク管理態勢の充実強化は重要である。

Ⅱ－3－10－2　主な着眼点

⑴ システムリスクに対する認識等

システムリスクについて十分認識し、法人として全体的なリスク管理の基本方針が策定されているか。

⑵ システムリスク管理態勢

システムリスク管理の基本方針が定められているか。システムリスク管理態勢の整備にあたっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。

また、システムリスク管理態勢は、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、不断に見直しを実施しているか。

⑶ 安全対策

① 安全対策の基本方針が策定されているか。

② 定められた方針、基準及び手順に従って安全対策を適正に管理する安全管理者が設置されているか。安全管理者は、システム、データ、ネットワークの管理体制を統括しているか。

⑷ システム監査

① システム部門から独立した内部監査部門が定期的にシステム監査を行っているか。

② システム監査に精通した要員を確保しているか。

③ 監査対象はシステムリスクに関する業務全体をカバーしているか。

④ システム監査の結果は適切に経営者に報告されているか。

⑸ プログラムミスの発生防止

認可特定保険業者におけるシステム不備により保険契約者等に対し不利益を及ぼす

ことを防ぐため、システム開発においては、次の点に留意して、プログラムミスの発生防止のための措置を講じているか。

① システム開発時の連携

商品部門、事務部門及びシステム部門の間の連携が十分図られているか。連携にあたっては、

ア．関係する部門間での連携のためのルール・責任範囲が明確化されているか。

イ．保険料・配当金等の重要な事項に関する計算結果についてのシステム機能のチェックに、商品部門、事務部門が主体的に関与しているか。

ウ．関係する部門間で、必要な情報が共有されているか。

エ．関係する部門の責任者や担当者が明確にされているか。

オ．システムの開発や変更の記録が、保存期間を定めて文書等で保管されているか。

等に留意する。

② システム開発時のチェック

ア．商品部門、事務部門及びシステム部門で連携して、商品や仕組みの内容に照らして取扱いの差異が生じる場合を網羅する適切かつ十分なケースを想定し、システム設計、プログラム設計及びテストを実施しているか。

イ．保険料・配当金等の重要な事項に関する計算結果については、特に重点的にチェックを実施しているか。また、システムの稼動に先立ち、チェックの実施状況を確認しているか。

ウ．各部門におけるチェックについては、具体的な内容毎に、十分な検証能力を有する者によって実施されているか。

エ．チェックの方法が適切に選択されているか。

③ システム開発後のチェック・管理

ア．　商品部門及び事務部門は、導入後においても、必要に応じてサンプルチェック等を実施しているか。

イ．　システム開発の一部について実施時期を先延ばしした場合、その後のシステム開発における管理主体を明確にした上で、商品部門、事務部門及びシステム部門で連携してスケジュールを適切に管理しているか。

⑹ 外部委託管理

システムに係る外部委託業務について、リスク管理が適切に行われているか。

⑺ データ管理態勢

① データについて機密性等の確保のためデータ管理者を置いているか。

② データ保護、データ不正使用防止、不正プログラム防止策等について適切かつ十分な管理態勢を整備しているか。

⑻ コンティンジェンシープラン

① コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。

② コンティンジェンシープランの策定にあたっては、その内容について客観的な水

準が判断しうるものを根拠としているか。

(9) 障害発生時の対応

① 利用者に対し、無用の混乱を生じさせないよう適切な措置を講じているか。

② 障害が発生した場合、必要に応じ、認可特定保険業者において速やかに障害原因、復旧見込等の公表を行っているか。

Ⅱ－3－10－3 監督手法・対応

(1) 問題認識時

システムリスク管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条に基づき行政処分を行うものとする。

(2) 障害発生時

① コンピュータシステムの障害の発生を認識次第、直ちに、その事実について当局宛て報告を求めるとともに、「障害発生等報告書」（様式集 別紙様式Ⅲ－1）にて当局宛て報告を求めるものとする。また、復旧時、原因解明時には改めてその旨報告を求めることとする。ただし、復旧原因の解明がされていない場合でも1ヵ月以内に現状について報告を求めることとする。

（注）報告すべきシステム障害等

その原因の如何を問わず、認可特定保険業者が現に使用しているシステム・機器（ハードウェア、ソフトウェア共）に発生した障害であって、

ア. 保険金等の支払いに遅延、停止等が生じているもの又はそのおそれがあるもの

イ. 資金繰り、財務状況把握等に影響があるもの又はそのおそれがあるもの

ウ. その他業務上、上記に類すると考えられるもの

をいう。

ただし、一部のシステム・機器にこれらの影響が生じても他のシステム・機器が速やかに交替することで実質的にはこれらの影響が生じない場合を除く。

なお、障害が発生していない場合であっても、サイバー攻撃の予告がなされ、又はサイバー攻撃が検知される等により、上記のような障害が発生する可能性が高いと認められる時は、報告を要するものとする。

② 必要に応じて改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づき追加の報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条に基づく行政処分を行うものとする。

Ⅱ－3－11 危機管理体制

Ⅱ－3－11－1　意義

近年、金融機関が抱えるリスクは多様化・複雑化しており、情報化の進展等金融機関を取り巻く経営環境の変化も相俟って、通常のリスク管理だけでは対処できないような危機が発生する可能性は否定できず、危機管理の重要性が高まっている。

安全・安心や多様なリスク管理のニーズに応える役割の一翼を担う認可特定保険業者においても、危機発生時における初期対応や情報発信等の対応が極めて重要であることから、平時より危機管理体制を構築しておくことが必要である。

なお、風評リスク等に係る危機管理については、認可特定保険業者の資金繰りや社会に対して影響を与える可能性があることから、別途監督上の留意点を定めることとする。

（注）「危機」とは、例えば、⑴そのまま放置すると回復困難になりかねないほど、財務内容が悪化するような事態、⑵風評等により保険契約の解約が急増する等により、対応が困難なほど流動性に問題が生じるような事態、⑶システムトラブルや不祥事件等により信用を著しく失いかねないような事態、のほか、⑷大規模自然災害や大規模テロ等の災害・事故等により損害を被り、業務の継続的遂行が困難となるような事態等をいう。

Ⅱ－3－11－2　平時における対応

⑴ 対応

危機管理は平時における未然防止に向けた取組みが重要との認識の下、早期警戒制度等のオフサイト・モニタリングや不祥事件等届出書のヒアリングを行う中で、又は認可特定保険業者に関する苦情・情報提供等を受けた場合等において、認可特定保険業者における危機管理体制に重大な問題がないか検証することとし、特に以下の点に留意する。

⑵ 主な着眼点

①　何が危機であるかを認識し、可能な限りその回避に努める（不可避なものは予防策を講じる）よう、平時より、点検を行う等未然防止に向けた取組みに努めているか。

②　危機管理マニュアルを策定しているか。また、危機管理マニュアルは、自らの業務の実態やリスク管理の状況等に応じ、不断の見直しが行われているか。なお、危機管理マニュアルの策定に当たっては、客観的な水準が判定されるものを根拠として設計されていることが望ましい。

（参考）想定される危機の事例

- 自然災害（地震、風水害、異常気象、伝染病等）
- 事故（大規模停電、コンピュータ事故等）
- 風評（口コミ、インターネット、電子メール、憶測記事等）
- 対企業犯罪（脅迫、反社会的勢力の介入、データ盗難、役職員の誘拐等）

・ 事業上のトラブル（苦情・相談対応、データ入力ミス等）
・ 人事上のトラブル（役職員の事故・犯罪、内紛、セクシャルハラスメント等）
・ 労務上のトラブル（内部告発、過労死、職業病、人材流出等）

③ 危機管理マニュアルには、危機発生の初期段階における的確な状況把握や客観的な状況判断を行うことの重要性や情報発信の重要性など、初期対応の重要性が盛り込まれているか。

④ 危機発生時における責任体制が明確化され、危機発生時の組織内及び関係者（関係行政庁を含む）への連絡体制等が整備されているか。危機発生時の体制整備は、危機のレベル・類型に応じて、組織全体を統括する対策本部の下、部門別等の事業拠点別に想定していることが望ましい。

⑤ 大規模自然災害等の危機発生時において、保険金支払業務を継続・復旧させていくべき機能と明確に位置付けた上で、日頃から、災害発生時に支払業務の継続・復旧が図られるような体制が整備されているか。また、保険契約者等に対して、保険金等の支払い等について便宜措置（Ⅲ－1－5 を参照）が図られるような体制が整備されているか。

⑥ 日頃からきめ細かな情報発信及び情報の収集に努めているか。また、危機発生時においては、危機のレベル・類型に応じて、情報発信体制・収集体制が十分なものとなっているか。

Ⅱ－3－11－3 危機発生時における対応

(1) 危機的状況の発生又はその可能性が認められる場合には、事態が沈静化するまでの間、当該認可特定保険業者における危機対応の状況（危機管理体制の整備状況、関係者への連絡状況、情報発信の状況等）が危機のレベル・類型に応じて十分なものになっているかについて、定期的にヒアリング又は現地の状況等を確認する等実態把握に努めるとともに、必要に応じて改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告徴求することとする。

(2) 上記(1)の場合には、速やかに金融庁担当課室に報告する等、関係部局間における連携を密接に行うものとする。

Ⅱ－3－11－4 事態の沈静化後における対応

認可特定保険業者における危機的状況が沈静化した後、危機発生時の対応状況を検証する必要があると認められる場合には、当該認可特定保険業者に対して、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき、事案の概要と認可特定保険業者の対応状況、発生原因分析及び再発防止に向けた取組みについて報告徴求することとする。

Ⅱ－3－11－5 風評に関する危機管理態勢

(1) 風評リスクへの対応に係る態勢が整備されているか。また、風評発生時における認可特定保険業者等の対応方法を検討しているか。なお、他の金融機関や取引先等に関する風評が発生した場合の対応方法についても、検討しておくことが望ましい。

(2) 風評が伝達される媒体（例えば、インターネット、憶測記事等）に応じて、定期的に風評のチェックを行っているか。

(3) 風評が保険契約の解約に結びついた場合の対応方法について、事務所等の状況把握、利用者対応、対外説明等、初動対応に関する規定を設けているか。

(4) 上記(3)のような状況になった場合、当局担当課室、提携先等へ、速やかに連絡を行う体制になっているか。

### Ⅱ－3－12　障害者への対応

#### Ⅱ－3－12－1　意義

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の努力義務が課せられており、認可特定保険業者はこれを遵守する必要がある。

#### Ⅱ－3－12－2　主な着眼点

障害者への対応に当たって、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 28 年金融庁告示第 3 号）の各規定に則った適切な対応を実施しているか。

また、対応状況を把握・検証の上、対応方法の見直しを行う等、必要な内部管理態勢が整備されているか。

#### Ⅱ－3－12－3　監督手法・対応

日常の監督事務や、障害者からの苦情等を通じて把握された認可特定保険業者における障害者への対応に係る課題については、深度あるヒアリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。

また、認可特定保険業者の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告（改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づく報告を含む。）を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。

## Ⅱ－4　その他

## Ⅱ－4－1　認可特定保険業者の事務の外部委託

### Ⅱ－4－1－1　意義

各認可特定保険業者においては、経営の効率化の観点から、事務の外部委託が行われることが想定される。各認可特定保険業者が事務の外部委託を行う際には、委託事務の内容等に応じ、利用者保護又は経営の健全性を確保する観点から十分な検証を行う必要がある。

（注）　上記における事務の外部委託とは、認可特定保険業者が、その業務を営むために必要な事務の一部又は全部を、当該認可特定保険業者以外に委託すること（保険募集につき保険代理店に委託することを除く。）をいう。

### Ⅱ－4－1－2　主な着眼点

(1) 利用者保護の観点から以下の態勢整備（委託契約等において外部委託先に対して態勢整備を求めることを含む。）が図られているか。

①　委託契約によっても当該認可特定保険業者と利用者との間の権利義務関係に変更がなく、利用者に対しては、当該認可特定保険業者自身が事務を行ったのと同様の権利が確保されていることが明らかか。

②　委託事務に関して契約どおりサービスの提供が受けられないときに、認可特定保険業者において利用者利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢整備が行われているか。

③　損害調査を委託する場合に、外部委託先において、利用者保護、利用者利便の視点に立った適切な損害調査が行われるような態勢が整備されているか。

特に、損害調査に際して、関係当事者及び第三者の名誉、信用、プライバシー等の権利が不当に損なわれることのないような態勢が整備されているか。

④　委託先における目的外使用の禁止も含めて利用者情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。

⑤　利用者等に関する情報の取扱いの委託については、Ⅱ－3－6 を参照のこと。

⑥　クレーム等について利用者から認可特定保険業者への直接の連絡体制を設ける等適切な苦情相談態勢が整備されているか。

(2) 認可特定保険業者は、以下に示す点等、その経営の健全性の確保の観点から総合的な検証を行い、必要な態勢整備（委託契約等において外部委託先に対して態勢整備を求めることを含む。）を図っているか。

①　リスク管理

認可特定保険業者は、当該委託契約に沿ってサービスの提供を受けなかった場合の認可特定保険業者の業務への影響等外部委託に係るリスクを総合的に検証し、リスクが顕在化した場合の対応策等を検討しているか。

② 委託先の選定

認可特定保険業者の経営の合理性の観点からみて十分なレベルのサービスの提供を行いうるか、契約に沿ったサービス提供や損害等負担が確保できる財務・経営内容か、認可特定保険業者のレピュテーション等の観点から問題ないか等の観点から、委託先の選定を行っているか。

③ 契約内容

契約内容は、委託事務の内容等に応じ、例えば、以下の項目について明確に示されるなど十分な内容となっているか。

ア. 提供されるサービスの内容及びレベル並びに解約等の手続き。

イ. 委託契約に沿ってサービスが提供されない場合における委託先の責務。委託に関連して発生するおそれのある損害の負担の関係（必要に応じて担保提供等の損害負担の履行確保等の対応を含む。）。

ウ. 認可特定保険業者が、当該委託事務及びそれに関する委託先の経営状況に関して委託先より受ける報告の内容。

エ. 金融当局の認可特定保険業者に対する検査・監督上の要請に沿って対応を行う際の取り決め。

④ 認可特定保険業者に課せられた法令上の義務等

当該委託事務を認可特定保険業者自身が行った場合に課せられる法令上の義務等の履行に支障が生じる外部委託となっていないか。

⑤ 認可特定保険業者側の管理態勢

委託事務に関する管理者の設置、モニタリング、検証態勢（委託契約において、認可特定保険業者が委託先に対して事務処理の適切性に係る検証を行うことができる旨の規定を盛り込む等の対応を含む。）等の社内管理態勢が整備されているか。

⑥ 情報提供

委託事務の履行状況等に関し委託先から認可特定保険業者への定期的なレポートに加え、必要に応じ適切な情報が迅速に得られる態勢となっているか。

⑦ 監査

認可特定保険業者において、外部委託事務についても監査の対象となっているか。

⑧ 緊急時等の対応

委託契約に沿ったサービスの提供が行われない場合にも、認可特定保険業者の業務に大きな支障が生じないよう対応が検討されているか。また、利用者に対して委託先に代わりサービス提供が可能な態勢等が整備されているか。

## Ⅲ. 認可特定保険業者の検査・監督に係る事務処理上の留意点

### Ⅲ－1　検査・監督事務に係る基本的考え方

認可特定保険業者の規模や業務特性に応じて「総合指針Ⅲ－1　検査・監督事務に係る基本的考え方」に準じて取扱うものとする。

### Ⅲ－1－1　検査・監督事務の進め方

認可特定保険業者の規模や業務特性に応じて、「総合指針Ⅲ－1－1 検査・監督事務の進め方」に準じて取り扱うものとする。

### Ⅲ－1－2　検査・監督事務の具体的手法

認可特定保険業者の規模や業務特性に応じて、「総合指針Ⅲ－1－2 検査・監督事務の具体的手法」に準じて取り扱うものとする。

### Ⅲ－1－3　品質管理

認可特定保険業者の規模や業務特性に応じて、「総合指針Ⅲ－1－3 品質管理」に準じて取り扱うものとする。

### Ⅲ－1－4　財務局との連携等

(1) 金融庁と財務局との連携

保険業法施行令の一部を改正する政令（平成 18 年政令第 33 号。以下、「平成 18 年改正令」という。）附則第 5 条の 2 の規定により、認可特定保険業者に関する権限を金融庁長官から財務局長（福岡財務支局長及び沖縄総合事務局長を含む。以下同じ。）に委任しており、的確な監督対応を図るため、金融庁及び財務局が互いに情報提供するなど、密接な連携に努めるものとする。

(2) 財務局間における連携

平成 18 年改正令附則第 5 条の 2 に規定された委任事項を行う財務局長は、委任された事項が他の財務局の管轄区域に及ぶときは、あらかじめ当該他の財務局長と協議することとするほか、その他参考となる情報があれば、適宜、当該他の財務局に情報提供するなど、密接な連携に努めるものとする。

(3) 上記により委任される事項以外の権限について

平成 18 年改正令附則第 5 条の 2 の規定に基づく金融庁長官の権限のうち財務局長に委任されている権限以外の権限に係る認可又は承認等の申請等があったときは、認可特定保険業者に対し、金融庁長官権限である旨を説明し、事情を調査の上、財務局の意見を付して、監督局長に進達することとするほか、当該認可特定保険業者に関して参考となる情報があれば、適宜、監督局担当部門に情報提供するなど、密接な連携に努めるものとする。

### Ⅲ－1－5　内部委任等

Ⅲ－1－5－1　金融庁長官への協議

財務局長は、認可特定保険業者の監督事務に係る財務局長への委任事項等の処理にあたり、次に掲げる事項については、あらかじめ金融庁長官に協議するものとする。
なお、協議の際は、財務局における検討の内容及び処理意見を付するものとする。

(1) 重要異例事項
① 改正法附則第4条第17項において読み替えて準用する法第153条第1項の規定による認可
② 改正法附則第4条第17項において読み替えて準用する法第167条第1項の規定による認可
③ 改正法附則第4条第17項において読み替えて準用する法第174条第1項の規定による清算人の選任
④ 改正法附則第4条第17項において読み替えて準用する法第174条第9項の規定による清算人の解任及び選任
⑤ 改正法附則第4条第17項において読み替えて準用する法第174条第12項の規定による登記の嘱託
⑥ 改正法附則第4条第1 7項において読み替えて準用する法第175条第2項の規定による決定
⑦ 改正法附則第4条第17項において読み替えて準用する法第178条において読み替えて適用する一般社団法人及び一般財団法人に関する法律234条第2項の規定による許可
⑧ 改正法附則第4条第17項において読み替えて準用する法第179条第1項の規定による命令
⑨ 改正法附則第4条第20項第4号の規定による承認

(2) 監督一般事項
① 改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第115条第1項及び第2項の規定による認可
② 改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第122条の規定による解任の命令
③ 改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第131条、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条第1項の規定による命令
④ 改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第133条第1項の規定による業務の全部又は一部の停止、理事又は監事の解任の命令及び認可の取消し
⑤ 改正法附則第4条第11項において読み替えて準用する法第139条第1項、改正法附則第4条第12項において読み替えて準用する法第142条、改正法附則第4条第14

項において読み替えて準用する法第 145 条第 1 項及び改正法附則第 4 条第 14 項において読み替えて準用する法第 149 条第 2 項の規定による認可

### Ⅲ－1－5－2　金融庁長官への報告

財務局長は、認可特定保険業者の監督事務に係る財務局長への委任事項等の処理にあたり、次に掲げる事項については、当該事務処理後金融庁長官に報告等を行うものとする。

また、財務局長は、各四半期末現在における認可特定保険業者の状況について、様式集 別紙様式Ⅲ－3 によりとりまとめた上で各四半期末の翌月 20 日までに金融庁長官へ報告すること。

⑴ 改正法附則第 2 条第 2 項の規定による認可申請書を受理したときは、速やかにその写しを金融庁長官へ送付すること。

⑵ 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 120 条第 3 項の規定による届出を受理したときは、速やかにその写しを金融庁長官へ送付すること。

⑶ 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 121 条第 2 項の規定による意見書を受理したときは、速やかにその写しを金融庁長官へ送付すること。

⑷ 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 121 条第 3 項の規定による意見の聴取を行ったときは、速やかにその内容を金融庁長官へ報告すること。

⑸ 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 第 1 項及び第 2 項の規定による報告及び資料の提出の命令により、報告書等を受理したときは、速やかにその写しを金融庁長官へ送付すること。

⑹ 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条第 1 項の規定により提出された業務改善計画書等を受理したときは、速やかにその写しを金融庁長官へ送付すること。

⑺ 改正法附則第 4 条第 17 項において読み替えて準用する法第 174 条第 8 項の規定による届出を受理したときは、速やかにその写しを金融庁長官へ送付すること。

⑻ 改正法附則第 4 条第 17 項において読み替えて準用する法第 176 条の規定による書類を受理したときは、速やかにその写しを金融庁長官へ送付すること。

Ⅲ－1－5－3　管轄財務局長の権限の一部の管轄財務事務所長等への内部委任

財務局長は、平成 18 年改正令附則第 5 条の 2 の規定により財務局長に委任された事務について、各財務局の特性に応じ、財務局長の判断により、認可申請者及び認可特定保険業者の事務所の所在地を管轄する財務事務所長、小樽出張所長又は北見出張所長（以下、「財務事務所長等」という。）に内部委任して差し支えない。

なお、これらの事項に関する申請書及び届出書等は、管轄財務局長（福岡財務支局長を含む。）宛提出させるものとする。

Ⅲ－1－5－4　銀行の営業免許等に係る登録免許税納付額の報告

銀行の営業免許等を行う金融庁長官（登記機関）は、登録免許税法第 32 条の規定に基づき、登録免許税法を所管する財務大臣に対し、登録免許税の納付額を通知しなければならない。

従って、登記機関である金融庁長官が上記の通知を行うために必要となるので、各財務局においては、その年の前年の 4 月 1 日からその年の 3 月 31 日までの期間内にした認可等に係る登録免許税の納付件数及び納付額を様式集 別紙様式Ⅲ－4 により取りまとめ、これをその年の 4 月末日までに金融庁監督局に報告するものとする。

Ⅲ－1－6　災害における金融に関する措置

Ⅲ－1－6－1　災害地に対する金融上の措置

政府は、災害対策基本法によりその目的を達成するために必要な金融上の措置等を講じなければならないこととされている（同法第 9 条第 1 項）。こうしたことから、災害発生の際は、現地における災害の実情、資金の需要状況等に応じ、関係機関と緊密な連絡を取りつつ、認可特定保険業者に対し、機を逸せず必要と認められる範囲内で、以下に掲げる措置を適切に運用するものとする。

(1) 保険金等の支払いに係る便宜措置

保険証券、届出印鑑等を喪失した保険契約者等については、可能な限り便宜措置を講ずることを要請する。

(2) 保険金の支払い及び保険料の払込猶予に関する措置

保険金の支払いについては、できる限り迅速に行うよう配慮し、保険料の払込については、契約者のり災の状況に応じて猶予期間の延長を行う等適宜の措置を講ずることを要請する。

(3) 業務停止等における対応に関する措置

認可特定保険業者において、窓口業務停止等の措置を講じた場合、業務停止等を行

う事務所等を、掲示等の手段を用いて告示するとともに、その旨を新聞やインターネットのホームページに掲載し、関係者に周知徹底するよう要請する。

### Ⅲ－1－6－2　南海トラフ地震の事前避難対象地域内外における金融上の諸措置

南海トラフ地震防災対策推進基本計画により、国は、南海トラフ臨時情報（巨大地震警戒）の内容その他これらに関連する情報（以下「巨大地震警戒」という。）が発表された場合における預貯金の払い戻し、平常時間外営業等金融機関がとるべき措置についての指導方針等を定めることとされている。

南海トラフ地震への対応については、現地における資金の需要状況等に応じ、関係機関と緊密な連絡を取りつつ、認可特定保険業者に対し、以下に掲げる措置を適切に運用するものとする。

(1) 事前避難対象地域内に事務所等を置く認可特定保険業者の巨大地震警戒発表時における対応について

① 業務時間中に巨大地震警戒が発表された場合には、認可特定保険業者において、事務所等における業務を停止するとともに、業務停止の措置を講じた旨を関係者に周知徹底するよう要請する。

② 業務停止等を関係者に周知徹底させる方法は、認可特定保険業者において、業務停止等を行う事務所等を、掲示等の手段を用いて告示するとともに、その旨を新聞やインターネットのホームページに掲載するよう要請する。

③ 休日、業務開始前又は終了後に巨大地震警戒が発表された場合には、発災後の保険業務の円滑な遂行の確保を期すため、認可特定保険業者において、業務の開始又は再開は行わないよう要請する。

④ その他

ア. 巨大地震警戒に伴う避難指示の措置が解除された場合には、認可特定保険業者において、可及的速やかに平常の業務を行うよう要請する。

イ. 発災後の認可特定保険業者の応急措置については、上記「Ⅲ－1－6－1 災害地に対する金融上の措置」に基づき、適時、的確な措置を講ずることを要請する。

(2) 事前避難対象地域外に事務所等を置く認可特定保険業者の巨大地震警戒発表時における対応について

認可特定保険業者において、事前避難対象地域内の事務所等が業務停止の措置をとった場合であっても、当該業務停止の措置をとった事前避難対象地域外の事務所等については、平常どおり業務を行うよう要請する。

### Ⅲ－1－6－3　行政報告

以上のような金融上の諸措置をとったときは、遅滞なく金融庁監督局長に報告するものとする。

Ⅲ－1－7　認可特定保険業者に関する苦情・情報提供

Ⅲ－1－7－1　苦情等を受けた場合の対応

認可特定保険業者に関する相談・苦情等を受けた場合には、申出人に対し、当局は個別取引に関してあっせん等を行う立場にないことを説明する。

その上で、必要に応じ、認可特定保険業者の相談窓口を紹介するものとする。また、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が認可特定保険業者側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該認可特定保険業者への情報提供を行うこととする。

Ⅲ－1－7－2　報告

(1) 認可特定保険業者に対する監督上、参考になると考えられるものについては、その内容を記録（様式集 別紙様式Ⅲ－5）するものとし、特に有力な情報と認められるものについては、速やかに金融庁担当課に報告するものとする。

(2) 各財務局管内における1年間の苦情受付件数を、毎年3月末現在でとりまとめ、これを4月末日までに金融庁担当課に報告するものとする（様式集 別紙様式Ⅲ－6）。

Ⅲ－1－7－3　金融サービス利用者相談室との連携

(1) 監督部局においては、金融サービス利用者相談室に寄せられた相談・苦情等の監督事務への適切な反映を図るため、以下の対応をとるものとする。
　①　相談室から回付される相談・苦情等の分析
　②　相談室との情報交換

(2) また、金融サービス利用者相談室に寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が認可特定保険業者側への情報提供について承諾している場合には、原則として、監督部局において当該認可特定保険業者への情報提供を行うこととする。

Ⅲ－1－8　法令解釈等の照会を受けた場合の対応

Ⅲ－1－8－1　照会を受ける内容の範囲

保険業法等金融庁が所管する法令に関するものとする。なお、照会が権限外の法令等に係るものであった場合には、コメント等は厳に慎むものとする。

Ⅲ－1－8－2　照会に対する回答方法

⑴ 本監督指針、審議会等の答申・報告等の既存資料により回答可能なものについては、適宜回答する。

⑵ 財務局が照会を受けた際、回答にあたって判断がつかないもの等については、「連絡箋」（様式集 別紙様式Ⅲ－7 参照）を作成し、金融庁担当課と電子メール等により協議するものとする。

⑶ 金融庁担当課長は、当庁が所管する法令に関し、当庁所管法令の直接の適用を受ける事業者又はこれらの事業者により構成される事業者団体（注）から受けた、次の①及び②の項目で定める要件を満たす一般的な照会であって、書面による回答及び公表を行うことが法令適用の予測可能性向上等の観点から適切と認められるものについては、これに対する回答を書面により行い、その内容を公表することとする。

（注） 事業者団体とは、当庁所管法令の直接の適用を受ける、業種等を同じくする事業者が、共通の利益を増進することを主たる目的として、相当数結合した団体又はその連合体（当該団体に連合会、中央会等の上部団体がある場合には、原則として、最も上部の団体に限る。）をいう。

① 本手続きの対象となる照会の範囲

本手続きの対象となる照会は、以下の要件の全てを満たすものとする。

ア．特定の事業者の個別の取引等に対する法令適用の有無を照会するものではない、一般的な法令解釈に係るものであること（法令適用事前確認手続（以下、「ノーアクションレター制度」という。）の利用が可能でないこと。）

イ．事実関係の認定を伴う照会でないこと。

ウ．照会内容が、金融庁所管法令の直接の適用を受ける事業者（照会者が団体である場合はその団体の構成事業者）に共通する取引等に係る照会であって、多くの事業者からの照会が予想される事項であること。

エ．過去に公表された事務ガイドライン等を踏まえれば明らかになっているものでないこと。

② 照会書面（電子的方法を含む。）

本手続きの利用を希望する照会者からは、以下の内容が記載された照会書面の提出を受けるものとする。また、照会書面のほかに、照会内容及び上記①に記載した事項を判断するために、記載事項や資料の追加を要する場合には、照会者に対して照会書面の補正及び追加資料の提出を求めることとする。

ア．照会の対象となる法令の条項及び具体的な論点

イ．照会に関する照会者の見解及び根拠

ウ．照会及び回答内容が公表されることに関する同意

③ 照会窓口

照会書面の受付窓口は、照会内容に係る法令を所管する金融庁担当課又は照会者を所管する財務局担当課とする。財務局担当課が照会書面を受領した場合には、速やかに金融庁担当課に電子メール等により照会書面を送付することとする。

④　回答

ア. 金融庁担当課長は、照会者からの照会書面が照会窓口に到達してから原則として2ヵ月以内に、照会者に対して回答を行うよう努めることとし、2ヵ月以内に回答できない場合には、照会者に対してその理由を説明するとともに、回答時期の目途を伝えることとする。

イ. 回答書面には、以下の内容を付記することとする。

「本回答は、照会対象法令を所管する立場から、照会書面に記載された情報のみを前提に、照会対象法令に関し、現時点における一般的な見解を示すものであり、個別具体的な事例への適用を判断するものではなく、また、もとより捜査機関の判断や司法判断を拘束しうるものではない。」

ウ. 本手続きによる回答を行わない場合には、金融庁担当課は、照会者に対し、その旨及び理由を説明することとする。

⑤　公表

上記④の回答を行った場合には、金融庁は、速やかに照会及び回答内容を金融庁ホームページ上に掲載して、公表することとする。

(4) (3)に該当するもの以外のもので照会頻度が高いものなどについては、必要に応じ「応接簿」（様式集 別紙様式Ⅲ－8 参照）を作成した上で、関係部局に回覧し、金融庁担当課又は財務局担当課の企画担当係に保存するものとする。

(5) 照会者が照会事項に関し、金融庁からの書面による回答を希望する場合であって、Ⅲ－1－8－3(2)に照らしノーアクションレター制度の利用が可能な場合には、照会者に対し、ノーアクションレター制度を利用するよう伝えることとする。

Ⅲ－1－8－3　法令適用事前確認手続（ノーアクションレター制度）

法令適用事前確認手続（以下、「ノーアクションレター制度」という。）とは、民間企業等が実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関して、当該行為が特定の法令の規定の適用対象となるかどうかを、あらかじめ当該規定を所管する行政機関に確認し、その機関が回答を行うとともに、当該回答を公表する制度であり、金融庁では、法令適用事前確認手続きに関する細則を定めている。本項は、ノーアクションレター制度における事務手続きを規定するものであり、制度の利用にあたっては必ず様式集 別紙様式Ⅲ－9 を参照するものとする。

(1) 照会窓口

照会窓口は、金融庁監督局総務課とする。

なお、照会窓口たる金融庁監督局総務課は、下記(2)③の記載要領に示す要件を満たした照会書面が到達した場合は速やかに受け付け、照会事案に係る法令を所管する担当課室に回付する。

財務局所管の金融機関等は、財務局に照会する。財務局が照会を受けた場合には、

金融庁監督局総務課に対し、照会書面を原則として速やかに電子メール等により送付する。

（注）財務局においては、照会書面を金融庁監督局総務課に送付する際、原則として審査意見を付するものとする。

⑵ 照会書面受領後の流れ

照会書面を回付された後は、担当課室において、回答を行う事案かどうか、特に、以下の①ないし③について確認し、当制度の利用ができない照会の場合には、照会者に対しその旨を連絡する。また、照会書面の補正及び追加書面の提出等が必要な場合には、照会者に対し所要の対応を求めることができる。ただし、追加書面は必要最小限とし、照会者の過度な負担とならないよう努めることとする。

① 照会の対象

民間企業等が、新規の事業や取引を具体的に計画している場合において、当庁が本手続きの対象としてホームページに掲げた所管の法律及びこれに基づく政府令（以下、「対象法令（条項）」という。）に関し、以下のような照会を行うものか。

ア. その事業や取引を行うことが、無許可営業等にならないかどうか。

イ. その事業や取引を行うことが、無届け営業等にならないかどうか。

ウ. その事業や取引を行うことによって、業務停止や免許取消等（不利益処分）を受けることがないかどうか。

エ. その事業や取引を行うことに関し、直接に義務を課され又は権利を制限されることがないかどうか。

② 照会者の範囲

照会者は、実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関して、対象法令（条項）の適用に係る照会を行う者及び当該者から依頼を受けた弁護士等であって、下記③の記載要領を満たした照会書面を提出し、かつ、照会内容及び回答内容が公表されることに同意しているか。

③ 照会書面の記載要領

照会書面（電子的方法を含む。）は、下記の要件を満たしているものか。

ア. 将来自らが行おうとする行為に係る個別具体的な事実が記載されていること。

イ. 対象法令（条項）のうち、適用対象となるかどうかを確認したい法令の条項が特定されていること。

ウ. 照会及び回答内容が公表されることに同意していることが記載されていること。

エ. 上記イ. において特定した法令の条項の適用に関する照会者の見解及びその根拠が明確に記述されていること。

④ 回答

照会書面を回付された課室の長は、照会者からの照会書面が照会窓口に到達してから原則として 30 日以内に照会者に対する回答を行うものとする。ただし、次に掲げる場合には、各々の定める期間を回答期間とする。なお、いずれの場合においても、補正期間を含め、できるだけ早く回答するよう努めることとする。

ア. 高度な金融技術等に係る照会で慎重な判断を要する場合 … 原則 60 日以内

イ．担当部局の事務処理能力を超える多数の照会により業務に著しい支障が生じるおそれがある場合 … 30 日を超える合理的な期間内

ウ．他府省との共管法令に係る照会の場合 … 原則 60 日以内

照会書面の記載について補正を求めた場合にあっては、当該補正に要した日数は、回答期間に算入しないものとする。また、30 日以内に回答を行わない場合には、照会者に対して、その理由及び回答時期の見通しを通知することとする。

⑤ 照会及び回答についての公開

金融庁は、照会及び回答の内容を、原則として回答を行ってから 30 日以内に全て金融庁ホームページに掲載して公開する。

ただし、照会者が、照会書に、回答から一定期間を超えて公開を希望する理由及び公開可能とする時期を付記している場合であって、その理由が合理的であると認められるときは、回答から一定期間を超えて公開することができる。この場合においては、必ずしも照会者の希望する時期まで公開を延期するものではなく、公開を延期する理由が消滅した場合には、公開する旨を照会者に通知した上で、公開することができる。また、照会及び回答内容のうち、行政機関の保有する情報の公開に関する法律に定める不開示事由に該当しうる情報が含まれている場合、必要に応じ、これを除いて公表することができる。

## Ⅲ－1－9 認可特定保険業者が提出する申請書等における記載上の留意点

認可特定保険業者又は保険募集人が提出する申請書等において、役員等又は保険計理人の氏名を記載する際には、氏を改めた者においては、旧氏（保険業法施行規則第214条第１項第４号に規定する「旧氏」をいう。以下同じ。）及び名を括弧書で併せて記載することができることに留意する。

なお、特定保険業の認可申請書等又は理事等の選退任の届出書等に、既に旧氏及び名を併せて記載して提出している場合には、当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、当該書類以外の様式を含め、当該旧氏及び名のみを記載することができることに留意する。

## Ⅲ－1－10 書面・対面による手続きについての留意点

認可特定保険業者等による当局への申請・届出等及び当局から認可特定保険業者等に対し発出する処分通知等については、それぞれ情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下「デジタル手続法」という。）第六条第一項及び第七条第一項の規定により、法令の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されている場合においても、当該法令の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができることとされている。

こうしたデジタル手続法の趣旨を踏まえ、同法の適用対象となる手続きに係る本監督指針の規定についても、当該規定の書面・対面に係る記載にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができるものとする。

また、経済社会活動全般において、デジタライゼーションが飛躍的に進展している中、政府全体として、書面・押印・対面手続きを前提とした我が国の制度・慣行を見直し、実際に足を運ばなくても手続きができるリモート社会の実現に向けた取組みを進めている。

金融庁としても、こうした取組みを着実に進めるため、認可特定保険業者等から受け付ける申請・届出等について、全ての手続きについてオンラインでの提出を可能とするための金融庁電子申請・届出システムを更改したほか、押印を廃止するための内閣府令及び監督指針等の改正を行うこと等により、行政手続きの電子化を推進してきた。

更に、民間事業者間における手続についても、「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を開催し、業界全体での慣行見直しを促すことにより、書面の電子化や押印の不要化、対面規制の見直しに取り組んできた。

このような官民における取組みも踏まえ、本監督指針の書面・対面に係る記載のうち、デジタル手続法の適用対象となる手続きに係るもの以外についても、「Ⅲ－1－11　申請書等を提出するに当たっての留意点」に掲げる原本送付を求める場合を除き、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。

以上のような取扱いとする趣旨に鑑み、本監督指針の規定に基づく手続きについては、手続きの相手方の意向を考慮した上で、可能な限り、書面・対面によらない方法により行うことを慫慂するものとする。

### Ⅲ－1－11　申請書等を提出するに当たっての留意点

「Ⅲ－1－10　書面・対面による手続きについての留意点」を踏まえ、認可特定保険業者等による当局への申請・届出等については、原則として、金融庁電子申請・届出システムを利用して法令に定める提出期限までに提出を求めることとする。

ただし、公的機関が発行する添付書類（住民票の写し、身分証明書、戸籍謄本、税・手数料等の納付を証する書類等）については、原本送付を求めることとする。

## Ⅲ－2　認可特定保険業者に係る事務処理

### Ⅲ－2－1　特定保険業の認可申請書の受理にあたっての留意点

(1) 認可申請にあたっては、改正法附則第 2 条第 2 項に定める事項を記載した様式集別紙様式Ⅰ－1 及び改正法附則第 2 条第 3 項並びに命令第 4 条に定める書類を認可申請者の主たる事務所の所在地を管轄する財務局に提出させるものとし、認可申請書及び添付書類の記載内容が様式集 別紙様式やその脚注、記載要領に従っているかどうかを確認するものとする。

(2) 官公署が証明する書類については、申請の日前 3 月以内に作成されたものを提出させるものとする。

(3) 認可申請書の添付書類のうち、命令第4条第5号の理事及び監事の履歴書については、住民票の抄本（住所、氏名、生年月日及び本籍地が記載されたもの）を併せて提出させるものとする。

なお、命令第64条第1項第1号に基づく変更の届出についても履歴書と住民票の抄本（記載内容は同様とする。）を併せて提出させるものとする。

なお、上記で提出させるものが、旧氏を証するものでないときは、当該旧氏を証する書類を提出させるものとする。

### Ⅲ－2－2　特定保険業の認可の審査にあたっての留意点

審査にあたっては、提出された認可申請書及び添付書類について、認可申請者に対しヒアリングを行い、当該申請が改正法附則第2条第7項各号に定める基準に適合するかどうかを確認するものとする。

なお、特定保険業の認可を受けようとする一般社団法人又は一般財団法人の設立を予定している者から、命令第105条の規定に基づく予備審査を求められた場合においても、同様の観点から審査するものとする。

#### Ⅲ－2－2－1　密接関係者に関する審査

(1) 改正法附則第2条第1項において、特定保険業の認可を受けることができる者は、旧特定保険業者及びその密接関係者である一般社団法人等に限るものと定めている。したがって、改正法の公布後、新たに特定保険業を行うこととなった者や改正法の公布前に特定保険業を廃止した者については、同条の適用対象とならないことに留意する必要がある。

(2) 認可申請者が密接関係者に該当する者として特定保険業の認可申請が行われた場合には、例えば以下のような点を検証するものとする。

① 認可申請者の定款に記載された当該認可申請者の目的が、旧特定保険業者の定款（これに相当するものを含む。）に記載された目的と同一であるか。

② 認可申請者の理事及び監事のうち、概ね過半数が、旧特定保険業者の役員（これに相当する役職にあった者を含む。）であったか。

③ 認可申請者の社員又は評議員のうち、概ね過半数が、旧特定保険業者の社員（これに類するものを含む。）であったか。

④ 上記②又は③の基準に適合しない場合には、認可申請者が旧特定保険業者と実質的に同一と認められる他の合理的な根拠があるか。

(3) 認可申請者が密接関係者に該当することを明らかにするものとして命令第4条第13号に定める書類は、例えば、以下のようなものが考えられる。

① 旧特定保険業者の定款又はこれに類する書類

② 旧特定保険業者の役員（これに相当する役職にあった者を含む。）及び社員（これらに類する者を含む。）の名簿

Ⅲ－2－2－2 特定保険業の実質的同一性に関する審査

(1) 改正法附則第2条第7項第2号では、特定保険業の認可に係る審査基準として、認可申請者の行う特定保険業が、認可申請者又は当該者がその密接関係者である旧特定保険業者が改正法の公布の際現に行っていた特定保険業の全部又は一部と実質的に同一のものであることを定めている。したがって、改正法の公布後、新たに引受けを開始した保険や改正法の公布前に取扱いを停止した保険については、本基準に適合しないことに留意する必要がある。

(2) 改正法附則第2条第7項第2号の基準に適合するかどうかの判断にあたっては、以下のような点を検証するものとする。

① 認可申請者が引受けを行う保険の種類が、改正法の公布の際現に特定保険業を行っていた者又は当該者がその密接関係者である旧特定保険業者が引受けを行っていた保険の種類であったか。

② 認可申請者が引受けを行う保険に係る保険契約者となることができる者の範囲が、改正法の公布の際現に特定保険業を行っていた者又は当該者がその密接関係者である旧特定保険業者が引受けを行っていた保険に係る保険契約者となることができる者であったか。

③ 認可申請者が引受けを行う保険に係る被保険者又はその目的の範囲が、改正法の公布の際現に特定保険業を行っていた者又は当該者がその密接関係者である旧特定保険業者が引受けを行っていた保険に係る被保険者又はその目的であったか。

④ 認可申請者が引受けを行う保険に係る保険金の支払事由が、改正法の公布の際現に特定保険業を行っていた者又は当該者がその密接関係者である旧特定保険業者が引受けを行っていた保険に係る保険金の支払事由であったか。

（注）「死亡」、「入院」、「火災」等、支払事由ごとに、その被保険者又は保険の目的の範囲が同一であるかについて確認する。

(3) 改正法附則第2条第3項第5号に定める添付書類については、例えば、改正法の公布の際現に使用していた共済規程、保険契約書、パンフレット、契約のしおりが考えられる。

Ⅲ－2－2－3 財産的基礎に関する審査

(1) 改正法附則第2条第7項第3号に定める特定保険業を的確に遂行するために必要な財産的基礎については、命令第11条において、純資産額が1,000万円以上であることを定めるとともに、認可申請時の純資産額が1,000万円に満たない場合であっても、改善計画の履行により、当該計画の目的が達成される蓋然性が高いと見込まれる場合に

は基準に適合し得ることを定めている。

なお、財産的基礎に関する審査にあたっては、「一定の規制・監督の下で共済事業の継続を図る」という平成22年改正法の趣旨も踏まえ、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮する必要がある。

⑵ 改善計画が命令第11条第1項第2号に定める基準に適合するかどうかの判断にあたっては、例えば、以下のような点を検証するものとする。

① 経費の削減、資産運用等による収益の改善その他計画の目的達成のための方策について、実行可能な範囲内で最大限可能な措置が講じられているか。

② 改善計画の前提となる保険料収入、保険金その他の給付、資産運用利回り、事業費、配当金その他の各要素が、過去の実績値等を踏まえたものであるなど、合理的かつ妥当なものとなっているか。

また、資金の受入れを見込んでいる場合には、拠出を行う者との合意があるなど、十分な実現可能性を有しているか。

⑶ 命令第11条第2項に定める「やむを得ない理由」としては、

① 保険契約者等の人数や保有する保険契約の期間等を踏まえれば、改善計画の目的を5年以内に達成するためには、既契約について大幅な保険料の増額や保険金の削減を行う必要があるなど、保険契約者等への負担の増大が避けられないこと

② 認可特定保険業者、保険契約者など当事者の責任を明確にする観点等から、

ア. 認可申請時における財産の状況、改善計画の内容、改善計画の目的が達成される蓋然性及びそれに関する保険計理人の意見の内容等が、書面の交付その他適切な方法により、保険契約者に対し、適切に説明されていること

イ. 改善計画について、社員総会における決議その他適切な方法により、保険契約者から意見を求め、その同意が得られていること

を充足する場合等が考えられる。

### Ⅲ－2－2－4　業務遂行能力に関する審査

認可申請者が特定保険業を的確に遂行するに足りる人的構成を有するか否かの審査にあたっては、認可申請書及び同添付書類を参考としつつ、ヒアリング実施の際、次の点を確認するものとする。

⑴ 業務の的確な遂行に必要な人員が各部門に配置され、内部管理等の責任者が適正に配置される組織体制、人員構成にあること。

⑵ 次に掲げる体制整備が可能な要員の確保が図られていること。

① 経営管理

② 保険募集管理（保険募集人に対する教育・管理・指導）

③ 保険金等支払管理

④　財務の健全性確保（責任準備金の積立等）
⑤　リスク管理（再保険、保険引受、資産運用、流動性等）
⑥　その他業務の適切性確保（法令等遵守、利用者保護等）

⑶ 理事又は監事のうちに、以下の事項に該当する者があることにより、特定保険業の信用を失墜させるおそれがないか。
①　暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員であること（過去に暴力団員であった場合を含む。）。
②　暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団と密接な関係を有すること。

⑷ 認可申請者が改正法附則第2条第7項第4号に掲げる特定保険業を的確に業務遂行できる態勢の審査にあたっては、以下の理事又は職員等の確保の状況により判断することとする。なお、これらはあくまでも例示であり、その行うべき態勢整備は申請者が行おうとする業務の規模、特性により異なることに留意し、認可申請者が以下の基準を満たしていない場合には、満たす必要がない合理的理由について聴取することとする。
①　本部機能を有する部門に、保険業務（認可申請者又は当該者の密接関係者である旧特定保険業者が改正法の公布の際現に行っていた特定保険業に係る業務を含む。以下、③において同じ。）に関する知識を有する者を複数名配置することとなっているか。うち少なくとも1名は、保険業務を3年以上経験した者であるか。
②　保険計理人については、命令第51条各号に定める基準を満たしているか。
③　保険募集管理部門、保険金等支払管理部門、財務管理部門、リスク管理部門、法令等遵守の管理部門及び内部監査部門のそれぞれに、保険業務に関する知識を有する者を配置することとなっているか。

Ⅲ－2－2－5　保険商品に関する審査

保険商品の内容は、「普通保険約款」及び「事業方法書」に、保険料率等については「保険料及び責任準備金の算出方法書」（以下、「算出方法書」という。）に記載されることとなっており（これら3つを総称して、以下、「基礎書類」という。）、商品内容又は保険料率等の審査は、提出された基礎書類を通じて行われる。
保険商品の認可申請が行われた場合、監督当局は、保険契約の内容が保険契約者等の保護に欠けるおそれがないか、特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものではないか、保険契約の内容が公序良俗に反するものではないか等の保険業法に定める基準の審査を行い、あわせて、平成22年4月1日に施行された保険法の規律に沿った普通保険約款等の整備が行われているかどうか、及び保険契約者等の保護に欠ける条項、不明確な条項、保険契約者等の合理的期待に反する条項等がないかなどの審査を行い、これらに適合するものについて認可を与えることとする。
保険商品の審査基準は、改正法附則第2条第7項第6号及び第7号並びに命令第12条

及び第13条（以下、Ⅲ－2－2－5において「審査基準」という。）に定められているところであるが、認可特定保険業者に対する実際の保険商品の審査にあたっては、効率化、明確化及び透明性の観点から、特に以下の点に留意点することとする。

なお、平成22年4月より保険法が施行されており、その中で保険契約者等を保護するための規定の整備等が行われたところ。保険法の規定を踏まえた商品審査を引き続き行っていくとともに、保険商品審査上の留意点等については、商品認可申請に係る審査内容及び保険契約者等のニーズなどを踏まえ、より効率化、明確化及び透明性を図る観点から適時に改訂を行っていくこととする。

Ⅲ－2－2－5－1　事業方法書

事業方法書の記載事項については、事業方法書記載項目一覧表（様式集 別紙様式Ⅰ－5）に沿って記載されているかを、また、その内容について保険契約者等の保護の観点から、以下の点に留意して審査することとする。

(1) 保険の種類

商品名称から想起される保険契約者等の権利や義務、保険給付の内容等が、保険契約者等に誤解を与えるおそれのあるものとなっていないか。

(2) 保険契約者の範囲

保険契約者は、個人若しくは法人のいずれかに限られるのか又はその双方が保険契約者となることができるのか、及びそれぞれの場合について、保険契約者の範囲を、保険の種類又は保険給付ごとに明確に記載しているか。

(3) 被保険者又は保険の目的の範囲

① 法第3条第4項及び第5項第2号、第3号に掲げる保険種類又は保険給付については、被保険者の範囲を明確に記載しているか。

② 法第3条第5項第1号に掲げる保険種類又は保険給付については、被保険利益のある者を被保険者としているか。また、保険の目的（対象物）を明確に記載しているか。

(4) 保険金額及び保険期間に関する事項

保険金額・保険期間・契約年齢範囲が、公序良俗の観点から問題のない設定となっているか。

(5) 被保険者又は保険の目的の選択

① 危険選択については、モラルリスクを排除する方策を適切に講じているか。

② 保険契約者又は被保険者に求める告知項目は、認可特定保険業者が危険選択を行う上で必要なものに限定されているか。なお、「趣味」など危険選択との関連性があいまいな用語は適当でないことに留意するものとする。

③　無選択型商品（健康状態や職業などの告知や医師による診査なく加入できる保険商品をいう。）については、逆選択の混入を避けるため、保障等の内容や保険金の水準など商品内容に適切な対応が図られたものとなっているか。

(6) 保険契約の締結の手続きに関する事項

①　契約内容を明確にすることにより保険契約者の保護を図り、契約当事者間の権利義務関係の早期安定を確保する観点から、例えば、以下の項目について明確に記載しているか。

ア．保険契約の申込に関する事項
イ．引受けの可否の決定に関する事項
ウ．保険金額及び保険料の決定に関する事項
エ．保険証券の発行・交付に関する事項
オ．申込みの承諾通知に関する事項
カ．保険契約の失効・復活に関する事項
キ．保険契約の更新に関する事項

②　被保険者同意

他人の生命の保険契約（保険法第38条に規定する死亡保険契約又は同法第67条第1項に規定する傷害疾病定額保険契約であって傷害による死亡を同法第66条に規定する給付事由と定めるもの（傷害又は疾病をもその給付事由と定めるものにあっては、被保険者又はその相続人を保険金受取人とするものを除く。）のうち、当該契約の当事者以外の者を被保険者とするものをいう。）に係る被保険者同意については、被保険者等の保護及び認可特定保険業者の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から、被保険者本人から同意の記録を取得することによる確認措置が講じられているか。

なお、企業団体を保険契約者とする事業保険又は団体保険の場合には、Ⅱ－3－3－4の規定が適用されることに留意する。

③　クーリング・オフの適用に係る取扱いが、明確に記載されているか。

(7) 保険料の収受に関する事項

契約当事者間の権利義務関係の明確化及びその早期安定化を図るため、例えば、以下の項目について記載しているか。

①　保険料の払込方法（回数、経路）に関する事項
②　保険料収納時の領収書交付に関する事項
③　保険料の払込猶予期間に関する事項

(8) 保険金及び払い戻される保険料その他の返戻金の支払いに関する事項

①　保険法第21条、第52条及び第81条に規定する保険給付を行う期限の経過後に保険金を支払う場合、認可特定保険業者には遅延損害金の支払義務が生じることを明確に記載しているか。

②　払い戻される保険料及びその他の返戻金の金額又は計算方法を保険契約者に明瞭

に開示するための措置を明確に講じているか。

(9) 保険証券、保険契約の申込書及びこれらに添付すべき書類に記載する事項

① 保険証券記載事項については、保険法第 6 条第 1 項、第 40 条第 1 項及び第 69 条第 1 項の規定に照らし適正なものとなっているか。また、契約内容を簡潔明瞭に記載し、権利義務関係が明確となっている等、保険契約者等の保護の観点から適切な記載となっているか。

② 保険契約申込書及び告知書については、契約申込内容、申込人、申込日、告知事項等が明確なものとなっているか。また、同意書等（被保険者同意等）が必要な場合には、併せて提出されることとなっているか。

(10) 保険契約の特約に関する事項

保険契約に特約を付すことができる場合、当該特約に関する事項を事業方法書に記載しているか。また、特約に関する事項においても、Ⅲ－2－2－5－1 及びⅢ－2－2－5－2 に留意して審査を行うこととする。

(11) 特別勘定又は区分勘定を設ける認可特定保険業者に関する事項

① 特別勘定

認可特定保険業者が特別勘定を設ける場合においては、経営方針に基づいた明確かつ具体的な資産運用に関する事業目標に従い、資産運用全体のリスクを管理する体制が整備されているか。資産運用全体のリスクを管理する部門を、運用部門及び予算管理部門から独立させることなどにより、相互牽制機能が確保されているか。また、資産運用リスク管理部門の権限及び責任について明確にされているか。

② 区分勘定

認可特定保険業者が区分勘定を設ける場合においては、Ⅱ－2－3 に定める事項を充足しているかどうかに留意して審査を行うこととする。

(12) 団体保険又は団体契約の取扱い

団体保険又は団体契約については、関連する項目に記載されている点に加えて、以下の点に留意して審査することとする。

① 団体及び被保険団体の範囲並びに被保険団体の区分（全員加入団体、任意加入団体）が、明確に定められているか。

② 職域を基礎とする団体保険又は団体契約において、退職者及び退職者の配偶者等（以下、本項において「退職者等」という。）を引き続き被保険団体に含める場合は、以下の点を満たしているか。

ア. 団体が、退職者等に係る異動状況の把握及び保険料の収納管理を適切に行うための事務処理能力を有していること。

イ. 退職者等を被保険団体に含めること及び、これに伴って将来的に想定される退職者等の占める割合が上昇することによる影響を踏まえ、保険引受リスクに見合った保険料又は配当方式等を設定していること。

(13) 団体扱の取扱い

多数の保険契約の保険料を、団体が収納し一括して認可特定保険業者に支払う契約については、取扱いの対象とする保険契約者の範囲が、合理的かつ妥当なものとなっているかどうかに留意して審査することとする。

(14) 保険料の増額又は保険金額の減額等（以下、「契約条件の変更等」という。）に関する事項

認可特定保険業者の行う保険事業は、保険契約者保護機構によるセーフティーネットの対象外であることから、契約条件の変更等にかかる不利益変更に関し以下の措置が採られているかを審査することとする。

① 更新時における契約条件の変更等に関する規定の設定

更新時において、認可特定保険業者の業務又は財産の状況に照らしてその事業の継続が困難になると判断される場合、次のア又はイによる契約条件の変更等を行うことができること、並びにその手続きが明確に記載されているか。

ア. 更新時における保険料の増額又は保険金額の減額

イ. 更新の取り止め

② 保険期間中における契約条件の変更等に関する規定の設定

認可特定保険業者の業務又は財産の状況に照らしてその事業の継続が困難になると判断される場合、保険期間の中途において保険料の増額又は保険金額の減額を行うことができること、並びにその手続きが明確に記載されているか。

③ 契約条件の変更等を行使するための認可申請の取扱い

契約条件の変更等を行うための認可申請がなされた場合には、以下の点に留意して審査するものとする。

ア. 契約条件の変更等の内容が、普通保険約款及び事業方法書に定める契約条件の変更等の規定に反しないものとなっているか。

とりわけ、契約条件の変更等を正当化することができるような収支状況の悪化又は予定発生率に対する実績発生率の超過などの事実があり、又はそうした状況が合理的に予測できることにより、保険事業の継続が困難になり得ることが客観的に確実視されているか。

イ. 普通保険約款及び事業方法書に定められている契約条件の変更等の行使の手続きが認可特定保険業者により適正に履践されているか。

ウ. 契約条件の変更等がなされ得ること、その条件及び手続きについて保険契約者（団体保険にあっては、被保険者を含む。）に対して、契約締結時に十分な説明がなされていたか。

エ. 予定発生率の変更を行う場合、変更後の予定発生率が、実績発生率等に照らして保険数理に基づき合理的かつ妥当なものとなっているか。

オ. 保険契約者（団体保険にあっては、被保険者を含む。）に対して、変更後の契約条件等を適切に通知することとしているか。

(15) 保険約款の規定による貸付に関する事項

① 契約者貸付制度を備えた保険商品については、契約者貸付限度額が、解約返戻金額に対して妥当な金額になるものとなっているか。また、保険期間満了前の一定期間は新規貸付を行わないなどの方策により、いわゆるオーバーローンを防止するための適切な措置が講じられているか。

② 保険料の自動振替貸付制度を備えた保険商品については、当該制度の適用が契約者の選択に委ねられるものになっているか、また、自動振替貸付を実行する場合には、保険契約者にその旨を遅滞なく通知する措置が講じられているか。

(16) インターネットによる商品販売の取扱い

命令第 12 条第 5 号に掲げる基準につき審査を行う場合にあっては、以下の点に留意することとする。

① 申込者が契約手続を行う正当な当事者であることを確実な方法で確認する措置が講じられているか。

なお、被保険者の身体の状況の確認については、被保険者の身体の状況に係る告知、診査又は同意が必要な場合に行うものとする。

② 契約申込み情報その他契約に関する情報の不備及び変質（以下、②において「不備等」という。）を防止するための措置、並びに不備等が発生した場合にあってもこれが保険契約者等の保護に欠けることとならないようにするための措置が講じられているか。

③ 同号に定める手続きの使用が契約内容又は保険契約者等に係る情報の漏出を招くことのないようにするための防護の措置が講じられているか。

④ 申込者が確実な方法で契約の申込みその他の契約関係の手続きの内容、契約内容及び重要事項を確認し、かつ、これらを保存できるようにするための措置が講じられているか。

⑤ 当該手続きを使用することが、保険契約の内容に関し、認可特定保険業者との間の爾後の行為に対する申込者側の制約とならないようにするための措置が講じられているか。

Ⅲ－2－2－5－2　普通保険約款

普通保険約款の記載事項については、保険契約者等の保護の観点から、明確かつ平易で、簡素なものとなっているかに留意し、加えて、以下の点について審査することとする。

(1) 商品名称（普通保険約款又は特約の名称）

商品名称から想起される保険契約者等の権利や義務、保険給付の内容等が、保険契約者等に誤解を与えるおそれのあるものとなっていないか。

(2) 保険金の支払事由等

① 保障又は補償（以下、「保障等」という。）の内容が法第３条第４項から第６項に適合しているか。

② 保障等の内容が偶然性及び損害のてん補性を有しているかなど、保険性の有無に係る検討が十分行われているか。

③ 支払事由が明確なものとなっているか。

④ 支払事由に比して極端に高額な保険金が支払われるものあるいは実損額を上回る保険金が支払われるものなどについては、射倖性が高いものとなっていないかどうか、また、モラルハザードが生じやすいものとなっていないかどうかの観点から検討が十分に行われているか。

⑶ 保険契約の無効原因

保険金の不法取得を目的とする保険契約の締結など、保険契約が無効となる事由及び払い込まれた保険料の取扱い等が明確なものとなっているか。

⑷ 保険者としての保険契約に基づく義務を免れるべき事由

① 免責事由が広範なものとなっていないか。また、免責事由該当の際、保険契約者に返還すべき金額が明確なものとなっているか。

② 免責事由については、公序良俗に反するものや保険契約者等の保護に欠けるもの並びに保険契約者等の合理的期待に反するものになっていないか。

また、認可特定保険業者の財務の健全性に影響を及ぼすような巨大リスクの負担を回避するものとなっているかなど公平性、合理性の点から問題のない内容及び明確な内容となっているか。

③ 免責金額については、モラルリスク排除の観点から適切な検証を行った上で設定されているか。

⑸ 保険料の増額又は保険金の削減等の保険契約者への不利益条項

保険料の増額又は保険金の削減等を行う場合の手続きが明確に定められているなど、保険契約者保護の観点から適切なものとなっているか。

（Ⅲ－2－2－5－1（14）（以下、「契約条件の変更等」という。）を参照。）

⑹ 保険者としての義務の範囲を定める方法及び履行の時期

① 支払い、請求手続等に関する事項については、保険契約者等の保護の観点から適切な内容となっているか。

② 保険金等の支払いの時期については、保険法の規定を踏まえたものとなっているか。（Ⅲ－2－2－5－2（12）②を参照。）

③ 災害や傷害により死亡したこと又は人の重度の障害の状態となったことを事由として保険金を支払う保険契約において、保険金を請求する場合に、保険契約者等にとって合理的な限度を超えた立証責任を負わせていないか。

④ 保険金支払を制限する場合には、普通保険約款に具体的な免責事由を記載し、免責事由に該当することにつき認可特定保険業者が立証責任を負うことが明確となっ

ているか。

⑤　保険金等の支払い時における保険契約者等の保護のための措置

被保険者を保険金受取人とする保険契約において、保険金等の支払事由が発生し、被保険者が物理的に請求を行い得ない蓋然性が高い保険契約については、被保険者に代わる者が速やかに保険金等の請求を行えるように十分な措置を講じているか。

⑥　保険期間の保障等を開始する日を明確にしているか。

(7) 保険契約者又は被保険者が保険契約に基づく義務の不履行のために受けるべき不利益に関する事項

①　実質的に保険期間が連続していると認められる更新契約における保険期間の通算

更新後の保険契約において、保険給付の額の算定の基礎となる期間の規定、免責事由に係る期間の規定、告知義務違反に該当した場合に保険契約を解除することができる期間及びできない期間の規定は、更新前の連続する全ての保険期間を通算して行うことが明確に規定されているか。

②　普通保険約款に定める告知義務違反に基づく契約解除期間が、保険契約者等の保護の観点から、不当に長期間となっていないか。また、更新契約の場合において、当該契約解除期間の起算日を直近の更新年月日と定めている等、保険契約者等の保護の観点から問題のある定めとなっていないか。

③　猶予期間

猶予期間内に保険料が払い込まれなかった場合の保険契約者等の権利義務関係について、下記のとおり明確なものとなっているか。

ア．保険契約の失効日

猶予期間中、保険契約は有効に継続するものとされ、保険契約の失効日は、猶予期間の満了日の翌日と規定しているか。

イ．猶予期間中の保険事故

猶予期間中に保険事故が発生した場合には、認可特定保険業者は、猶予期間中の未払保険料の払い込みを条件として保険金を支払うことができ、又は支払保険金から当該未払保険料を控除することができる旨の規定を設けているか。

(8) 保険契約の全部又は一部の解除の原因並びに当該解除の場合における当事者の有する権利及び義務

認可特定保険業者が保険契約又は付加している特約等を解除し得る原因が、告知義務違反及び重大事由など明確なものとなっているか。また、解除したことにより保険契約者等の権利を不当に侵害又は義務を不当に拡大していないか。

(9) 契約者配当を受ける権利を有する者がいる場合におけるその権利の範囲

契約者配当を受ける権利を有する者がいる場合には、契約者配当金の割当対象並びに分配条件等を明確に記載しているか。

(10) 保険契約を更新する時の保険料その他の契約内容の見直しに関する事項

① 保険契約の更新

更新時に保険料その他の契約内容の見直しを行うことがある旨を、普通保険約款において記載しているか。なお、あらかじめ普通保険約款に規定されている場合を除き、保険契約者にとって不利益となる変更は、原則として保険契約者の同意を得ることなく行うことはできないことに留意する。

② 更新時における契約条件の変更等に関する規定の設定

更新時において、認可特定保険業者の業務又は財産の状況に照らしてその事業の継続が困難になると判断される場合、次のア又はイによる契約条件の変更等を行うことができること、並びにその手続きが明確に記載されているか。

ア. 更新時における保険料の増額又は保険金額の減額

イ. 更新の取り止め

(11) 解約返戻金の開示方法

解約返戻金については、例えば、金額を保険証券等に表示する、計算方法等を約款等に掲載するなど、保険契約者に具体的かつ明瞭に開示するための措置を講じているか。

(12) 保険法対応

保険法においては、保険契約者等を保護するために保険契約者等に不利な約款内容を無効とする片面的強行規定が設けられており、当該規定を潜脱するような約款内容となっていないかどうか以下の点に留意して審査を行うこととする。

なお、これらに加え、無効、解除、免責、失効、時効等、保険金を支払わないこととなる事由については、保険法において任意規定とされている定めもあるが、当該規定に係る約款の内容によっては、強行規定又は片面的強行規定に抵触する場合（例えば、告知義務違反による解除がなされた場合において、当該告知義務違反を行った事項と保険事故との間に因果関係が無いときでも免責とする場合など）もあり得ることに留意する。

① 告知義務違反による解除

ア. 告知制度が保険契約者等からの自発的申告義務から認可特定保険業者が告知を求めたものについての質問応答義務になったことを踏まえた約款規定となっているか。

イ. 保険媒介者（保険法第 28 条第 2 項第 2 号に定める保険媒介者をいう。）による告知妨害又は不告知教唆があった場合は、認可特定保険業者は保険契約を解除できないことを約款に明確に規定しているか。

ただし、当該規定については、保険媒介者による告知妨害又は不告知教唆がなかったとしても保険契約者又は被保険者が告知事項について事実の告知をせず、又は不実の告知をしたと認められるときは適用されないことに留意する。

② 保険給付の履行期

ア. 保険給付の履行期については、損害調査手続等の保険給付手続等に必要となる合理的な期間を踏まえて、一定の期限内に支払うとする基本的な履行期を約款に定め

ているか。

なお、その際、現行約款に規定している基本的な履行期を不当に遅滞するものとなっていないか。

イ．基本的な履行期の例外とする期限を定めるときは、保険類型ごとに保険給付のために行う公的機関や医療機関等への確認等、必要となる確認事項が明確に定められているとともに、その期限が客観的にみて合理的な日数をもって定められているか。

なお、基本的な履行期の例外とする期限を適用する場合には、保険金を請求した者に対し、保険給付のために行う確認事項及び必要となる日数を通知することとしているか。

ウ． 保険給付事由が発生し、保険契約者等から通知を受けた場合には、保険契約者等に対し、保険金等請求手続の明確な説明及び保険金等請求書類の迅速な交付が行われるような態勢が整備されているか。

③ 重大事由による解除

重大事由による解除の規定においては、解除権が濫用されることのないよう、保険契約者等の故意による保険給付事由の発生（保険法第 30 条第 1 号、第 57 条第 1 号及び第 86 条第 1 号）及び保険金受取人等の保険給付請求の詐欺（同法第 30 条第 2 号、第 57 条第 2 号及び第 86 条第 2 号）以外の事項を定めようとする場合は、当該内容に比肩するような重大な事由であることが明確にされているか。

④ 解約、解除、保険事故発生時の免責等により保険契約が終了した場合の未経過保険料及び保険料積立金の返還

保険法においては、「保険料不可分の原則」が採用されなかったことから、同法施行日である平成 22 年 4 月 1 日以後は、不当利得法理に基づき、解約、解除、保険事故発生等により保険契約が消滅した場合、未経過保険料は契約者に返還することが原則的取扱いとなる。

あわせて、保険法第 63 条及び第 92 条（保険料積立金の払戻し）では、免責等により保険契約が終了した場合の保険料積立金の払い戻し規定を定めている。

これらを踏まえ、普通保険約款の審査においては、保険契約の終了時における未経過保険料及び保険料積立金の返還にあたり、これらが合理的な計算方法により算出された金額となっているかどうかを検証するものとする。

⑤ 時効

保険給付を請求する権利、保険料の返還を請求する権利及び保険料積立金の払戻しを請求する権利が、3 年未満で消滅することを約款に定めていないか。

### Ⅲ－2－2－5－3 算出方法書

算出方法書の審査にあたっては、特に以下の点に留意することとする。

(1) 保険料の計算の方法に関する事項

① 保険料の算出方法については、十分性や公平性等を考慮して、合理的かつ妥当な

ものとなっているか。

② 保険料については、被保険者群団間及び保険種類間等で、不当な差別的扱いをするものとなっていないか。

③ 予定発生率、予定保険金額（又は平均損害額）等は、下記に例示する基礎データに基づいて合理的に算出が行われ、かつ、必要に応じて基礎データの信頼度に対応した適切な補整が行われているか。

［基礎データの例］

ア．国勢調査、人口動態調査、患者調査及び社会医療診療行為別調査などの公的統計データ

イ．社団法人日本アクチュアリー会が公表している標準生命表の作成課程で使用している統計データ及び損害保険料率算出機構が一般に公表している火災保険・傷害保険等の統計データ

ウ．認可特定保険業者の過去数年間における、保険種類（又は保険給付）別に把握された保険事故発生件数及び支払保険金額の実績データ

エ．他の認可特定保険業者、保険会社、少額短期保険業者、制度共済の事業者等の経験率で、保険給付の支払事由に同一性を有する場合の、当該経験率（ただし、当該経験率の使用に関し当該団体の了解を得ている場合に限る。）

④ 保険料の算出に用いる予定利率

ア．保険期間が長期にわたる保険契約（又は保険給付）の予定利率

保険期間が長期にわたる保険契約（又は保険給付）の予定利率については、保険種類、保険期間、保険料の払込方法（回数）、運用実績及び将来の利回り予想等を基に、合理的かつ長期的な観点から適切な設定が行われているか。

イ．上記ア以外の保険契約（又は保険給付）の予定利率

保険期間が１年以下の短期の保険契約（又は保険給付）の予定利率は、原則として 0%としているか。

⑤ 予定利率変動型商品の予定利率については、保険契約者等の保護の観点から、恣意性のない合理的な見直しルールが定められているか。

⑥ 付加保険料の設定

付加保険料の設定については、以下の全ての条件を満たしているか。

ア．付加保険料の算出方法が合理的かつ妥当なものであり、かつ、その算出された付加保険料が不当に差別的なものとならないことを明確にしているか。

イ．予定事業費については、保険種類（又は保険給付）間の公平性が損なわれておらず、事業費の支出見込額に対して過不足が生ずることなく妥当であるなど、適切な水準とすることを明確にしているか。

ウ．認可特定保険業者の財務の健全性及び事業の安定性を確保するために、異常危険準備金の積立財源及び妥当な水準の調整額を見込んだものとしているか。

⑦ 保障等の内容の改定に伴って、料率の改定を行っていない場合において、料率改定の必要性について十分な検証を行っているか。

⑵ 責任準備金に関する事項

① 責任準備金の審査にあたっては、Ⅱ－2－1－2 に定める事項について、特に留意することとする。

② 保険期間が長期にわたる保険契約（又は保険給付）の保険料積立金

終身保険、年金保険、医療保険等で保険期間が長期にわたる保険契約（又は保険給付）の事業年度末における保険料積立金の計算にあたっては、原則として下記の計算基礎率を使用することを明確にしているか。(特別勘定を設ける保険契約にあっては、これに属する部分を除く。)

ア. 予定利率

平成 8 年 2 月 29 日大蔵省告示第 48 号「標準責任準備金の積立方式及び計算基礎率を定める件」第 4 項に規定する利率

イ. 予定死亡率

社団法人日本アクチュアリー会が作成した「生保標準生命表 2007（死亡保険用)」、「生保標準生命表 2007（年金開始後用)」、「第三分野標準生命表 2007」

ウ. 上記イ以外の予定発生率

保険料の計算に使用した予定発生率

③ 商品の設計上、契約期間初期の給付を大きくすること若しくは将来の給付を減少させること又は保険料を後払いにすることについては、責任準備金が負値とならないように設定されているか。なお、責任準備金の計算上、負値となる契約に係る責任準備金を 0 とする対応をとる場合においては、財務の健全性確保に関する十分な検討がなされているかに留意する。

⑶ 返戻金の額その他の被保険者のために積み立てるべき額を基礎として計算した金額（契約者価額）の計算方法及びその基礎に関する事項

解約返戻金については、契約獲得のための予定事業費及び投資上の損失、保険設計上の仕組み等に照らし、合理的かつ妥当に設定され、また保険契約者等にとって不当に不利益なものとなっていないか。

⑷ その他保険数理に関して必要な事項

① 未収保険料の計上の有無

事業年度末に有効な保険契約で、その保険料の払込期月が事業年度末までに到来しているにもかかわらず、事業年度末までに認可特定保険業者に入金されなかった当該払込期月の保険料に関し、未収保険料を計上するかどうかについて、保険料払込方法（経路）など認可特定保険業者が行う保険料収納事務の実態に照らし合理的に決定されているか。

なお、未収保険料を計上するかどうかは、保険種類（又は保険給付）ごとではなく認可特定保険業者が取り扱うすべての保険商品につき一律の基準で決定する必要があり、それぞれの場合において、以下の規程が整備されている必要があることに留意する。

ア. 未収保険料を計上する場合

（ア）未収保険料を計上する旨

（イ）計上する未収保険料の額の計算方法
（ウ）当該未収保険料に係る責任準備金（保険料積立金、未経過保険料、異常危険準備金）を積み立てる旨
を明記した規程。
イ．未収保険料を計上しない場合
（ア）未収保険料を計上しない旨
（イ）保険料未収の契約で、事業年度末から猶予期間満了日までの期間内に保険料の収入が見込まれない場合は、当該期間に対する危険保険料相当額等を未経過保険料に加算して積み立てる旨
を明記した規程。
② その他
①に定める事項のほか、保険料及び責任準備金等を一義的に算出するために必要な事項が正確に網羅されているか。

Ⅲ－2－2－6 申請者への認可の通知

特定保険業の認可を行う場合には、様式 別紙様式Ｉ－47 による認可通知書を認可申請者に交付するものとする。

Ⅲ－2－2－7 不認可の場合の取扱い

特定保険業の認可を行わない場合には、以下のとおり取り扱うものとする。

⑴ 不認可の理由並びに金融庁長官に対する審査請求及び国を相手方とする取消しの訴えを提起できる旨を記載した様式集 別紙様式Ｉ－48 による不認可通知書を認可申請者に交付する。

⑵ 不認可通知書には、不認可の理由に該当する改正法附則第 2 条第 7 項のうちの該当する号を明らかにするものとする。

Ⅲ－2－3 資産の運用方法の承認にあたっての留意点

認可特定保険業者の資産運用は、将来の保険金の支払いに充てる財源を確保するために行われ、財務の健全性の観点から、安全かつ効率的な運用が求められることにかんがみ、資産運用の方法を限定している。
一方、認可特定保険業者は、その行う保険事業の規模・内容が一様でないこと、現に保有している運用資産についても多様なものとなっていること等にかんがみ、命令第 22 条第 1 項第 5 号において、同項第 1 号から第 4 号に掲げるもののほか、認可特定保険業者又は当該認可特定保険業者を密接関係者とする旧特定保険業者が改正法の公布の際現に行っていた特定保険業に係る資産の運用の状況その他の事情を勘案して行政庁が保険契約者

等の保護に欠けるおそれが少ないものと認めて承認した方法による資産運用が例外的に認められる。

(1) 資産の運用方法の承認申請

命令第 22 条第 1 項第 5 号の承認申請にあたっては、認可特定保険業者より、様式集別紙様式Ⅰ－13 に従った承認申請書及び命令第 22 条第 2 項に掲げるものを記載した書類の提出を受けるものとする。

(2) 資産の運用方法の承認審査

当該資産運用の方法が適当であるとして承認するかどうかの判断にあたっては、以下のような点を検証するものとする。

① 命令第 22 条第 1 項第 1 号から第 4 号に定める運用方法を採った場合には、保険契約者に既に約束している運用利回りが確保できない可能性や現在運用している資産の早急な処分に伴う不測の損失を生じる可能性がある等、保険契約者等の保護の観点から、当該方法を採ることについて、やむを得ない理由があるか。

② 貸付けを行う場合には、以下のア．及びイ．の要件を満たしているか。

ア．貸付先を保険契約者等に限定していること。

イ．当該貸付債権を、例えば以下のような方法により保全していること。

（ア）当該保険契約に係る解約返戻金の額や、抵当権・質権を設定した担保にかかる評価額を上限とするなど、貸付限度額を一定の金額の範囲内としていること。

（イ）認可特定保険業者を保険契約者とする保険会社等の信用保険に加入していること。

（ウ）債務者が当該借入債務について保証会社の保証を受けていること。

（注）外部から調達した資金を原資に貸付けを行う場合は、特段の事情がない限り、資産運用の範囲とは認められないものとする。

③ 承認申請者の資産運用リスク管理態勢が、総合指針Ⅱ－3－12 等も参考に、当該申請者が取り扱う保険契約の期間、保有する資産の構成等を踏まえ、運用に係る各種リスクに適切に対応できるものとなっているか。

## Ⅲ－2－4 他業の兼業承認等にあたっての留意点

認可特定保険業者については、保険会社や少額短期保険業者と同様、保険契約者等の保護の観点から、特定保険業（これに附帯する業務及び保険代理業を含む。以下、Ⅲ－2－4 において同じ。）に専念させる必要があるほか、他の事業に起因する不測のリスクが保険契約者等に波及する事態を回避させる必要がある。

他方、認可特定保険業者の多くは、公益事業をはじめとして、これまで特定保険業と他業を併せ行ってきたこと等にかんがみ、認可特定保険業者が特定保険業を適切かつ確実に行うにつき支障を及ぼすおそれがないと認められる業務については、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 11 第 2 項の承認を受けたときは、当該業務（他業）の兼業を認めることとしている。

（注）「附帯業務」とは、特定保険業と密接に関連し、特定保険業の健全かつ適切な運営に資する業務をいう。具体的には、

・　特定保険業に従事する役職員の能力の維持・向上のための業務（募集人の研修・教育、等）

・　保険事故の発生の防止のための業務（保険契約者等に対する研修・広報、等）

といったもの等が考えられる。

(1) 他業の兼業の承認申請

他業の承認申請にあたっては、認可特定保険業者より、様式集 別紙様式Ⅰ－20 に従った承認申請書及び命令第 63 条第 2 項各号に掲げるものを記載した書類の提出を受けるものとする。

(2) 他業の兼業の承認審査

承認審査にあたり、認可特定保険業者が特定保険業を適切かつ確実に行うにつき支障を及ぼすおそれがある業務は、個々のケースに応じて判断することとなるが、例えば、以下のような業務が該当するものと考えられる。

① 認可特定保険業者としての社会的信用を損なうもの

② 認可特定保険業者に損失を生じさせる蓋然性が高いもの

③ 特定保険業の運営が困難になるほどの業務量が発生するもの

また、当該認可特定保険業者が命令第 32 条に定める措置を適切に講じているかどうかについても検証を行った上で、承認の可否を判断するものとする。

(3) 他業の兼業を行う場合の区分経理等

① 認可特定保険業者が他業を兼業する場合にあっては、改正法附則第 4 条第 6 項の規定により、特定保険業に係る会計を当該他業に係る会計と区分して経理しなければならないことに留意する必要がある。

② また、改正法附則第 4 条第 7 項において、他業を兼業する認可特定保険業者について、特定保険業に係る会計から当該他業に係る会計への資産運用等を禁じる一方、行政庁の承認を受けた場合にはこの限りでないと定めている。

当該資産運用等を承認し得る場合としては、以下のア．及びイ．を充足していること等が考えられる。

ア．当該資産運用等を行わなければ他の業務に係る会計の支払いが不能となると認められる場合であって、特定保険業の財務の健全性が十分に維持される金額の範囲内である場合

イ．当該資産運用等を行うことについて、保険契約者に対し、あらかじめ他業の財務内容や収支見込等が適切に説明され、社員総会における決議その他適切な方法により、保険契約者から意見を求め、その同意が得られている場合

③ なお、当該承認にあたっては、認可特定保険業者より、様式集 別紙様式Ⅰ－20 に従った承認申請書及び命令第 67 条第 1 項に定める書類の提出を受けるものとする。

## Ⅲ－2－5　子会社の承認にあたっての留意点

認可特定保険業者は、他業からのリスク遮断の観点から原則子会社を保有することが禁じられている。ただし、その子会社について、行政庁が認可特定保険業者の行う特定保険業の健全かつ適切な運営又は保険契約者等の保護の観点から問題がないと認める場合には、当該子会社の保有を認めても支障はないことから、改正法附則第 4 条第 4 項に基づく承認を受けて、認可特定保険業者は子会社を保有することができることとしている。

(1) 子会社の承認申請

子会社の承認申請にあたっては、認可特定保険業者より、様式集 別紙様式Ⅰ－22 に従った承認申請書及び命令第 66 条各号に掲げる書類の提出を受けるものとする。

(2) 子会社の承認審査

承認審査にあたっては、申請をした認可特定保険業者の業務、財産、損益状況、認可特定保険業者が認可特定保険業者の子会社対象会社の業務の健全かつ適切な遂行を確保するための措置を講ずることができるかどうか、当該承認に係る認可特定保険業者の子会社対象会社がその業務を的確かつ公正に遂行することができるかどうか等を審査し、認可特定保険業者が子会社対象会社を子会社として保有することが、特定保険業の健全かつ適切な運営又は保険契約者等の保護の観点から問題がないものと、合理的な根拠をもって認められるかどうか確認するものとする。

## Ⅲ－2－6　定款変更の認可にあたっての留意点

認可特定保険業者については、改正法公布の際現に行っていた特定保険業と実質的に同一と認められるものに限り、当分の間、当該特定保険業の継続を可能とするものであることから、改正法附則第 2 条第 1 項の認可を受けた後においても、その行う特定保険業について、改正法公布の際現に行っていた特定保険業と実質的同一性等が確保される必要がある。

(1) 定款変更の認可申請

定款変更の認可申請にあたっては、認可特定保険業者より、様式集 別紙様式Ⅰ－23 に従った承認申請書及び命令第 68 条各号に掲げる書類の提出を受けるものとする。

(2) 定款変更の認可審査

認可審査にあたっては、改正法附則第 2 条第 1 項の認可申請に係る審査と同様の観点から、定款変更後における認可特定保険業者の行う特定保険業が改正法公布の際現に行っていた特定保険業と実質的に同一と認められるものに限定されているかどうか等を確認するものとする。

## Ⅲ－2－7　説明書類の作成・縦覧等

⑴ 記載事項についての一般的な留意事項

① 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 111 条、命令第 34 条及び命令第 35 条に基づき適正に情報開示がなされているか。

② 命令第 35 条第 2 項に基づく縦覧開始の延長承認申請がなされた場合の審査にあたっては、その理由が妥当であるか。

⑵ 個別記載項目についての留意事項

① 「業務運営の組織」については、組織図等を用いて系統的に分かりやすい説明がなされているか。

② 「直近の事業年度における業務の概況」には、業況、損益の状況等についての概括的な説明、認可特定保険業者が対処すべき課題等について説明されているか。

③ 「収入保険料の額」については、短期保険、長期保険の区分ごと及び保険の種類ごとに記載されているか。

④ 「リスク管理の体制」には、リスク内容、リスク管理に対する基本方針及びリスク管理体制等について記載されているか。

⑤ 「法令遵守の体制」には、法令等遵守（コンプライアンス）に対する基本方針及び運営体制について記載されているか。

## Ⅲ－2－8 不祥事件に対する監督上の対応

不祥事件等に対する監督上の対応については、以下のとおり取扱うこととする。

⑴ 不祥事件等の発覚の第一報

認可特定保険業者において不祥事件等が発覚し、行政庁に対し第一報があった場合は、以下の点を確認するものとする。

なお、認可特定保険業者から第一報がなく、不祥事件等届出書の提出があった場合にも同様の取扱いとする。

① 本部等の事務部門、内部監査部門への迅速な報告及びコンプライアンス規程等に則った理事会等への報告を行っているか。

② 刑罰法令に抵触しているおそれのある事実については、警察等関係機関等へ通報しているか。

③ 事件とは独立した部署（内部監査部門等）での事件の調査・解明を実施しているか。

⑵ 不祥事件等届出書の受理

① 命令第 64 条第 4 項に掲げる者が、同項各号のいずれかに該当する行為を行った場合は、これらの者を管理する認可特定保険業者からの届出書を当該認可特定保険業者の主たる事務所の所在地を管轄する財務局が受理する。

② 上記（1）の届出書を受理した財務局は、当該届出の内容及び受理件数について 1

ヵ月分を取りまとめの上、翌月 10 日までに金融庁監督局保険課宛て報告することとする。

ただし、財務局において緊急性が認められると判断するときは、随時、保険課宛て報告することとする。

③　不祥事件等届出書の受理にあたっての留意事項は、以下のとおりとする。

ア.　改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 21 に基づき、認可特定保険業者が不祥事件の発生を知った日から 30 日以内に不祥事件等届出書が提出されることとなるが、当該不祥事件等届出書の受理時においては、法令の規定に基づき届出が適切に行われているかを確認することとする。

イ.　保険契約者等の判断に重要な影響を与えるような場合であるにもかかわらず、命令第 64 条第 4 項に掲げる者が公表していない場合には、公表等の保険契約者等への説明の検討が適切に行われているかを確認することとする。

ウ.　二以上の所属保険会社等（法第 2 条第 24 項に定めるもの、免許特定法人及び改正法附則第 4 条の 2 に定める所属認可特定保険業者。以下、Ⅲ－2－8 において同じ。）を有する保険募集人に係る不祥事件等届出書を受理する際は、事件の内容や性質等に照らし、当該事件が他の所属保険会社等においても生じ得るものである場合には、必要に応じて、当該保険募集人に対してヒアリングを行う等により、他の所属保険会社等で同様の事件が発生していないかを確認することとする。ただし、個人情報の保護に関する法律等に配慮する必要があることに留意する。

(3) 業務の適切性の検証

不祥事件と業務の適切性の関係については、以下の着眼点に基づき検証する。

なお、検証にあたっては、Ⅲ－4－1 なお書き①②の要因も踏まえたものとする。

①　認可特定保険業者等に関する不祥事件等届出書の場合

ア.　当該事件への役員の関与はないか、組織的な関与はないか。

イ.　事実関係の真相究明、同様の問題が他の部門で生じていないかのチェック及び監督者を含めた責任の追及が厳正に行われているか。

ウ.　事実関係を踏まえた原因分析により、実効性のある再発防止への取組みが適時適切に行われているか。

エ.　当該事件の内容が認可特定保険業者の経営等に与える影響はどうか。

オ.　内部牽制機能が適切に発揮されているか。

カ.　認可特定保険業者等内における、役職員に対する教育・管理・指導は十分か。

キ.　当該事件の発覚後の対応が適切か。

②　保険募集人に関する不祥事件等届出書の場合

保険募集人の教育・管理・指導を担う認可特定保険業者に対する検証の着眼点は以下のとおりとする。

ア.　事実関係の真相究明、同様の問題が他の部門（保険代理店においては他の事務所等）で生じていないかのチェック及び監督者を含めた責任の追及が厳正に行われているか。

イ.　事実関係を踏まえた原因分析により、実効性のある再発防止への取組みが適時

適切に行われているか。

ウ.　当該事件の内容が認可特定保険業者の経営等に与える影響はどうか。

エ.　内部牽制機能が適切に発揮されているか。

オ.　認可特定保険業者の保険募集人に対する教育・管理・指導は十分か。

カ.　当該事件の発覚後の対応が適切か。

(4) 監督上の措置

不祥事件等届出書の提出があった場合には、以下の措置を講じることとする。

① 事実関係、発生原因分析、改善・対応策等について認可特定保険業者に対してヒアリングを実施し、当該認可特定保険業者における同様の事案の発生状況等も踏まえ、必要に応じて、当該認可特定保険業者に対して改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条又は改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第133条に基づき行政処分を行うものとする。

なお、財務局においては、適宜、金融庁との密接な連携に努めるものとする。

② 事実関係、発生原因分析、改善・対応策等について、上記①を踏まえつつ、必要に応じて、命令第64条第4項各号に掲げる行為を行った保険募集人（又は当該保険募集人が保険代理店の役員又は使用人である場合は当該保険代理店）に対してヒアリングを実施する。

なお、財務局においては、適宜、金融庁との密接な連携に努めるものとする。

③ 財務局においては、命令第64条第4項各号のいずれかに該当する行為を行った保険募集人（又は当該保険募集人が保険代理店の役員又は使用人である場合は当該保険代理店）の業務を行う区域が、他の財務局の管轄区域に及び、当該他の財務局の管轄区域内での被害等が想定される等、必要が認められる場合には、当該他の財務局に情報提供する等、密接な連携に努めるものとする。また、連携を行った場合には、保険課に対して報告を行うこととする。

④ 金融庁においては、命令第64条第4項各号に規定される行為の発生状況等を分析し、同様の事案が全国的に多発している傾向が見られる等、必要が認められる場合には、財務局に対して情報提供することとする。

(5) 標準処理期間

不祥事件等届出書に係る改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づく報告徴求や改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条又は改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第133条に基づく行政処分を行う場合は、当該届出書（改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づく報告徴求を行った場合は、当該報告書）の受理の日から原則として概ね1ヵ月（財務局が金融庁への連携や保険募集人（又は当該保険募集人が保険代理店の役員又は使用人である場合は当該保険代理店）に対して直接ヒアリングを行う場合は概ね2ヵ

月）以内を目途に行うものとする。

## Ⅲ－3　行政指導等を行う際の留意点等

### Ⅲ－3－1　行政指導等を行う際の留意点

認可特定保険業者に対して、行政指導等（行政指導等とは行政手続法第 2 条第 6 号にいう行政指導に加え、行政指導との区別が必ずしも明確ではない情報提供、相談、助言等の行為を含む。）を行うにあたっては、行政手続法等の法令等に沿って適正に行うものとする。特に行政指導を行う際には、以下の点に留意する。

(1) 一般原則（行政手続法第 32 条）

① 行政指導の内容があくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されているか。

例えば、以下の点に留意する。

ア. 行政指導の内容及び運用の実態、担当者の対応等について、相手方の理解を得ているか。

イ. 相手方が行政指導に協力できないとの意思を明確に表明しているにもかかわらず、行政指導を継続していないか。

② 相手方が行政指導に従わなかったことを理由として不利益な取扱いをしてはいないか。

ア. 行政指導に従わない事実を法律の根拠なく公表することも、公表することにより経済的な損失を与えるなど相手方に対する社会的制裁として機能するような状況の下では、「不利益な取扱い」にあたる場合があることに留意する。

イ. 行政指導を行う段階においては処分権限を行使するかどうかは明確でなくても、行政指導を行った後の状況によっては処分権限行使の要件に該当し、当該権限を行使することがありうる場合に、そのことを示して行政指導をすること自体を否定するものではない。

(2) 申請に関連する行政指導（行政手続法第 33 条）

申請者が当該行政指導に従う意思がない旨を表明したにもかかわらず当該行政指導を継続すること等により当該申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。

① 申請者が、明示的に行政指導に従わない旨の意思表示をしていない場合であっても、行政指導の経緯や周囲の客観情勢の変化等を勘案し、行政指導の相手方に拒否の意思表示がないかどうかを判断する。

② 申請者が行政指導に対応している場合でも、申請に対する判断・応答が留保されることについても任意に同意しているとは必ずしもいえないことに留意する。

③ 例えば、以下の点に留意する。

ア. 申請者が行政指導に従わざるを得ないようにさせ、申請者の権利の行使を妨げ

るようなことをしていないか。

イ．　申請者が行政指導に従わない旨の意思表明を明確には行っていない場合、行政指導を行っていることを理由に申請に対する審査・応答を留保していないか。

ウ．　申請者が行政指導に従わない意思を表明した場合には、行政指導を中止し、申請に対し、速やかに適切な対応をしているか。

(3) 許認可等の権限に関連する行政指導（行政手続法第 34 条）

許認可等をする権限又は許認可等に基づく処分をする権限を行使することができない場合又は行使する意思がない場合にもかかわらず、当該権限を行使し得る旨を殊更に示すことにより相手方に当該行政指導に従う事を余儀なくさせていないか。

例えば、以下の点に留意する。

①　許認可等の拒否処分をすることができないにもかかわらず、できる旨を示して一定の作為又は不作為を求めていないか。

②　行政指導に従わなければすぐにでも権限を行使することを示唆したり、何らかの不利益な取扱いを行ったりすることを暗示するなど、相手方が行政指導に従わざるを得ないように仕向けてはいないか。

(4) 行政指導の方式（行政手続法第 35 条）

①　行政指導を行う際には、相手方に対し、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を明確に示しているか。

例えば、以下の点に留意する。

ア．　相手方に対して求める作為又は不作為の内容を明確にしているか。

イ．　当該行政指導をどの担当者の責任において行うものであるかを示しているか。

ウ．　個別の法律に根拠を有する行政指導を行う際には、その根拠条項を示しているか。

エ．　個別の法律に根拠を有さない行政指導を行う際には、当該行政指導の必要性について理解を得るため、その趣旨を伝えているか。

②　行政指導について、相手方から、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を記載した書面の交付を求められた時は、行政上特別の支障がない限り、原則としてこれを交付しているか（但し、行政手続法第 35 条第 3 項各号に該当する場合を除く。)。

ア．　書面の交付を求められた場合には、できるだけ速やかに交付することが必要である。

イ．　書面交付を拒みうる「行政上の特別の支障」がある場合とは、書面が作成者の意図と無関係に利用、解釈されること等により行政目的が達成できなくなる場合など、その行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を書面で示すことが行政運営上著しい支障を生じさせる場合をいう。

ウ．　単に処理件数が大量であるだけの場合や単に迅速に行う必要がある場合であることをもって、「行政上特別の支障」がある場合に該当するとはいえないことに留意する。

### Ⅲ－3－2　面談等を行う際の留意点

職員が、認可特定保険業者の役職員等と面談等（面談、電話、電子メール等によるやりとりをいう。以下同じ。）を行うに際しては、下記の事項に留意するものとする。

⑴ 面談等に参加する職員は、常に綱紀及び品位を保持し、穏健冷静な態度で臨んでいるか。

⑵ 面談等の目的、相手方の氏名・所属等を確認しているか。

⑶ 面談等の方法、面談等を行う場所、時間帯、参加している職員及び相手方が、面談等の目的・内容からみてふさわしいものとなっているか。

⑷ 面談等の内容・結果について双方の認識が一致するよう、必要に応じ確認しているか。特に、面談等の内容・結果が守秘義務の対象となる場合には、そのことが当事者双方にとって明確となっているか。

⑸ 面談等の内容が上司の判断を仰ぐ必要のある場合において、状況に応じあらかじめ上司の判断を仰ぎ、又は事後に速やかに報告しているか。また、同様の事案について複数の相手方と個別に面談等を行う場合には、行政の対応の統一性・透明性に配慮しているか。

### Ⅲ－3－3　連絡・相談手続

面談等を通じて行政指導等を行うに際し、行政手続法に照らし、行政指導等の適切性について判断に迷った場合等には、金融庁担当課室に連絡し、必要に応じその対応を協議することとする。

## Ⅲ－4　行政処分等を行う際の留意点

### Ⅲ－4－1　行政処分（不利益処分）に関する基本的な事務の流れについて

#### Ⅲ－4－1－1　行政処分

監督部局が行う主要な不利益処分（行政手続法第 2 条第 4 号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づく業務改善命令、②改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づく業務停止命令、③改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づく業務停止命令、④改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づく認可の取消し等がある

が、これらの発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりである。

(1) 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づく報告徴求

① オンサイトの立入検査や、オフサイト・モニタリング（ヒアリング、不祥事件届出書など）を通じて、認可特定保険業者のリスク管理態勢、法令等遵守態勢、経営管理（ガバナンス）態勢等に問題があると認められる場合においては、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めることとする。

② 報告を検証した結果、更に精査する必要があると認められる場合においては、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき、追加報告を求めることとする。

(2) 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ

① 上記報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、認可特定保険業者の自主的な改善への取組みを求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記（1）において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。

② 必要があれば、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき、定期的なフォローアップ報告を求める。

(3) 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づく業務改善命令

上記（1）の報告（追加報告を含む。）を検証した結果、例えば、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が認められる場合、又は、認可特定保険業者の自主的な取組みでは業務改善が図られないと認められる場合などにおいては、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づき、業務の改善計画の提出とその実行を命じることを検討する。

(4) 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づく業務停止命令

業務の改善に一定期間を要し、その間、当該業務改善に専念させる必要があると認められる場合においては、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づき、改善期間を勘案した一定の期限を付して全部又は一部の業務の停止を命じることを検討する。

(5) 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づく業務停止命令

上記（1）の報告（追加報告を含む。）を検証した結果、重大な法令等の違反又は公益を害する行為などに対しては、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づき、全部又は一部の業務の停止を命じることを検討する。併せて、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づき、法令等遵守態勢に係る内部管理態勢の確立等を命じることを検討する。

(6) 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づく認可の取消し等

上記（1）の報告（追加報告を含む。）を検証した結果、重大な法令等の違反又は公益を害する行為が多数認められる等により、今後の業務の継続が不適当と認められる場合においては、改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 133 条に基づく認可の取消し等を検討する。

なお、(3) から (6) の行政処分を検討する際には、以下の①から③までに掲げる要因を勘案するとともに、それ以外に考慮すべき要素がないかどうかを吟味することとする。

① 当該行為の重大性・悪質性

ア. 公益侵害の程度

認可特定保険業者が、例えば、著しく不適切な商品を提供し、金融市場に対する信頼性を損なうなど公益を著しく侵害していないか。

イ. 利用者被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

ウ. 行為自体の悪質性

例えば、利用者から多数の苦情を受けているのにもかかわらず、引き続き同様の商品を販売し続ける行為を行うなど、認可特定保険業者の行為が悪質であったか。

エ. 当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。

反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

オ. 故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

カ. 組織性の有無

当該行為が現場の業務担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に理事等の関与があったのか。

キ. 隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

ク. 反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

ア． 代表理事や理事会の法令等遵守に関する認識や取組みは十分か。

イ． 内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

ウ． コンプライアンス部門やリスク管理部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

エ． 業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、使用人教育が十分になされているか。

③ 軽減事由

以上の他に、行政による対応に先行して、認可特定保険業者自身が自主的に利用者保護のために所要の対応に取り組んでいる、といった軽減事由があるか。

(7) 標準処理期間

上記(3)から(6)の行政処分をしようとする場合には、上記(1)の報告書を受理したときから、原則として概ね１か月（処分が財務局を経由して金融庁において行われる場合又は処分が財務局において行われるが金融庁との調整を要する場合又は処分が他省庁との共管法令に基づく場合は概ね２か月）以内を目途に行うものとする。

(注 1) 「報告書を受理したとき」の判断においては、以下の点に留意する。

① 複数回にわたって改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 272 条の 22 に基づき報告を求める場合（直近の報告書を受理したときから上記の期間内に報告を求める場合に限る。）には、最後の報告書を受理したときを指すものとする。

② 提出された報告書に関し、資料の訂正、追加提出等（軽微なものは除く。）を求める場合には、当該資料の訂正、追加提出等が行われたときを指すものとする。

(注 2) 弁明・聴聞等に要する期間は、標準処理期間には含まれない。

(注 3) 標準処理期間は、処分を検討する基礎となる情報ごとに適用する。

(注 4) 複数の当事者にわたる事案の場合には、当該当事者から必要な報告書を全て受理したときから、標準処理期間を起算する。

Ⅲ－4－1－2 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づく業務改善命令の履行状況の報告義務の解除

改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づき業務改善命令を発出する場合には、当該命令に基づく認可特定保険業者の業務改善に向けた取組みをフォローアップし、その改善努力を促すため、原則として、当該認可特定保険業者の提出する業務改善計画の履行状況の報告を求めることとなっているが、以下の点に留意するものとする。

(1) 改正法附則第 4 条第 1 項及び第 2 項において読み替えて準用する法第 132 条に基づき業務改善命令を発出している認可特定保険業者に対して、当該認可特定保険業者の提

出した業務改善計画の履行状況について、期限を定めて報告を求めている場合には、期限の到来により、当該認可特定保険業者の報告義務は解除される。

⑵ 改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条に基づき業務改善命令を発出している認可特定保険業者に対して、当該認可特定保険業者の提出した業務改善計画の履行状況について、期限を定めることなく継続的に報告を求めている場合には、業務改善命令を発出する要因となった問題に関して、業務改善計画に沿って十分な改善措置が講じられたと認められるときは、当該計画の履行状況の報告義務を解除するものとする。その際、当該報告や検査結果等により把握した改善への取り組み状況に基づき、解除の是非を判断するものとする。

## Ⅲ－4－2　行政手続法との関係等

⑴ 行政手続法との関係

　行政手続法第13条第1項第1号に該当する不利益処分をしようとする場合には聴聞を行い、同項第2号に該当する不利益処分をしようとする場合には弁明の機会を付与しなければならないことに留意する。

　いずれの場合においても、不利益処分をする場合には行政手続法第14条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（不利益処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

　また、申請により求められた認可等を拒否する処分をする場合には行政手続法第8条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（認可等を拒否する処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

　その際、単に根拠規定を示すだけではなく、いかなる事実関係に基づき、いかなる法令・基準を適用して処分がなされたかを明らかにすること等が求められることに留意する。

⑵ 行政不服審査法との関係

　不服申立てをすることができる処分をする場合には、行政不服審査法第82条に基づき、不服申立てをすることができる旨等を書面で教示しなければならないことに留意する。

⑶ 行政事件訴訟法との関係

　取消訴訟を提起することができる処分をする場合には、行政事件訴訟法第46条に基づき、取消訴訟の提起に関する事項を書面で教示しなければならないことに留意する。

## Ⅲ－5　意見交換制度

## Ⅲ－5－1　意義

不利益処分（行政手続法第2条第4号にいう不利益処分をいう。）が行われる場合、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続きとは別に、認可特定保険業者からの求めに応じ、監督当局と認可特定保険業者との間で、複数のレベルにおける意見交換を行うことで、行おうとする処分の原因となる事実及びその重大性等についての認識の共有を図ることが有益である。

Ⅲ－5－2　監督手法・対応

認可特定保険業者にあっては改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づく報告徴求に係るヒアリング等の過程において、自己に対して不利益処分が行われる可能性が高いと認識した認可特定保険業者から、監督当局の幹部（注1）と当該認可特定保険業者の幹部との間の意見交換の機会の設定を求められた場合（注2）であって、監督当局が当該認可特定保険業者に対して聴聞又は弁明の機会の付与を伴う不利益処分を行おうとするときは、緊急に処分をする必要がある場合を除き、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行う前に、行おうとする不利益処分の原因となる事実及びその重大性等についての意見交換の機会を設けることとする。

（注1）　監督当局の幹部の例：金融庁・財務局の担当課室長

（注2）　認可特定保険業者等からの意見交換の機会の設定の求めは、監督当局が、当該不利益処分の原因となる事実についての改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づく報告書等を受理したときから、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行うまでの間になされるものに限る。